



POLÍTICA DE PRIVACIDADE

HOTMOBILE — Grupo Hotmobile

Última atualização: Fevereiro de 2026

1. IDENTIFICAÇÃO DO CONTROLADOR

A presente Política de Privacidade é de titularidade da **FREEDOM SMS INFORMÁTICA EIRELI** ("Hotmobile" ou "Grupo Hotmobile"), inscrita no CNPJ sob o nº 11.001.297/0001-26, com sede na Av. Luís Viana, 6462, Torre A, Sala 606, Wall Street Empresarial, Lauro de Freitas/BA, CEP 42.700-000.

A Hotmobile é a **Controladora** dos dados pessoais coletados diretamente em seus canais (site, plataforma, formulários de contato), nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/18 — LGPD).

Nota importante: Quando a Hotmobile processa dados pessoais inseridos por seus clientes na plataforma AtendChat (dados dos clientes de nossos clientes), a Hotmobile atua como **Operadora**, e o Cliente contratante é o **Controlador** desses dados. Nessa hipótese, o tratamento é regido pelo Anexo IV (LGPD) dos Termos e Condições Gerais de Serviços.

2. ENCARREGADO DE DADOS (DPO)

A Hotmobile designou um Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, nos termos do Art. 41 da LGPD, que pode ser contatado para esclarecer dúvidas, atender a solicitações de titulares ou receber comunicações da ANPD:

Encarregado (DPO)	{{NOME_DPO}}
E-mail do DPO	privacidade@hotmobile.com.br
E-mail geral	contato@hotmobile.com.br

Nota: A Hotmobile recomenda a criação de um canal específico de privacidade (ex: privacidade@hotmobile.com.br). Caso o canal dedicado ainda não esteja ativo, o contato poderá ser realizado via contato@hotmobile.com.br.

3. DADOS PESSOAIS COLETADOS

A Hotmobile coleta e trata os seguintes dados pessoais, de acordo com a finalidade:



Categoria	Dados coletados	Finalidade
Dados cadastrais	Nome, e-mail, telefone, CNPJ, endereço	Cadastro, identificação, contato comercial
Dados de uso da plataforma	Logs de acesso, endereço IP, navegador, páginas acessadas	Segurança, auditoria, melhoria dos serviços
Dados financeiros	Dados de cobrança, histórico de pagamentos	Faturamento, cobrança, prevenção a fraudes
Dados de comunicação	Conteúdo de mensagens trafegadas via plataforma	Prestação do serviço contratado (como Operadora)
Dados de contato comercial	Nome, e-mail, telefone de prospects	Prospecção comercial, marketing (com base legal)
Cookies e rastreamento	Cookies funcionais e analíticos, pixels	Funcionamento do site, estatísticas de acesso

A Hotmobile **não coleta dados pessoais sensíveis** (origem racial/étnica, convicção religiosa, opinião política, dados de saúde, dados genéticos, biometria ou orientação sexual), salvo se estritamente necessário e mediante consentimento expresso do titular.

4. BASE LEGAL PARA O TRATAMENTO (LGPD, Art. 7º)

O tratamento de dados pessoais realizado pela Hotmobile está fundamentado nas seguintes bases legais, conforme a LGPD:

Base Legal	Finalidade / Aplicação
Execução de contrato (Art. 7º, V)	Prestação dos serviços contratados (plataforma, suporte, faturamento)
Legítimo interesse (Art. 7º, IX)	Melhoria dos serviços, prevenção a fraudes, segurança da plataforma, marketing direcionado a clientes
Cumprimento de obrigação legal (Art. 7º, II)	Obrigações fiscais, tributárias, regulatórias e judiciais
Consentimento (Art. 7º, I)	Envio de comunicações de marketing a prospects; cookies não essenciais



Proteção ao crédito (Art. 7º, X)

Análise de crédito e cobrança de valores inadimplidos

5. COMPARTILHAMENTO DE DADOS

A Hotmobile poderá compartilhar dados pessoais com terceiros nas seguintes hipóteses:

- a) Provedores de infraestrutura e tecnologia: serviços de hospedagem em nuvem, processamento de dados e comunicação (ex: AWS, Google Cloud, Meta/WhatsApp, operadoras de telefonia);
- b) Processadores de pagamento: para fins de cobrança e faturamento (ex: ASAAS);
- c) Parceiros de integração: quando o cliente utiliza integrações com plataformas de terceiros (ex: HubSoft, CRMs);
- d) Autoridades regulatórias e judiciais: quando exigido por lei, ordem judicial ou regulamentação da ANPD;
- e) Suboperadores: terceiros contratados pela Hotmobile para auxiliar na prestação dos serviços, nos termos do Anexo IV (Cláusula 6) dos Termos Gerais, ficando a Hotmobile responsável por garantir que observem nível de proteção equivalente.

A Hotmobile **não vende, aluga ou comercializa** dados pessoais com terceiros para finalidades distintas das previstas nesta Política.

6. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

Os dados pessoais poderão ser transferidos e armazenados em servidores localizados fora do Brasil, especialmente quando da utilização de serviços de infraestrutura em nuvem ou canais de comunicação operados por empresas internacionais.

Nessas hipóteses, a Hotmobile adota as seguintes salvaguardas, conforme Arts. 33 a 36 da LGPD:

- a) Verificação de que o país de destino oferece grau de proteção de dados pessoais adequado;
- b) Celebração de cláusulas contratuais padrão com os fornecedores internacionais;
- c) Adoção de medidas técnicas (criptografia, controle de acesso) para garantir a segurança dos dados durante a transferência.

7. PRAZO DE RETENÇÃO DOS DADOS

Os dados pessoais serão mantidos pelo tempo necessário ao cumprimento das finalidades para as quais foram coletados, observando os seguintes parâmetros:

Categoria	Prazo de Retenção
Dados de clientes ativos	Durante a vigência do contrato + 30 dias para exportação



Dados após encerramento do contrato	Eliminados após 30 dias do término, salvo obrigação legal
Dados fiscais e contábeis	5 anos, conforme legislação tributária
Dados para exercício de direitos (judicial/administrativo)	Até prescrição legal aplicável
Dados de marketing (prospects)	Até revogação do consentimento ou 2 anos sem interação
Logs de acesso à plataforma	6 meses, conforme Marco Civil da Internet (Art. 15)

Findo o prazo de retenção, os dados serão eliminados de forma segura ou anonimizados, tornando impossível a identificação do titular.

8. MEDIDAS DE SEGURANÇA

A Hotmobile adota medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, destruição, perda, alteração ou qualquer forma de tratamento inadequado, incluindo:

- a) Autenticação de acessos com credenciais individuais e gestão de permissões;
- b) Criptografia de dados em trânsito (TLS/SSL) e em repouso;
- c) Sistemas de prevenção e detecção de intrusão;
- d) Rastreabilidade e monitoramento de acessos (logs de auditoria);
- e) Políticas de backup e recuperação de desastres;
- f) Treinamento periódico de colaboradores sobre proteção de dados;
- g) Controle de acesso físico às instalações e data centers;
- h) Avaliações periódicas de vulnerabilidade e testes de segurança.

As medidas de segurança estão detalhadas no Anexo IV (Cláusula 5.2) dos Termos e Condições Gerais de Serviços.

9. DIREITOS DO TITULAR

Em conformidade com os Arts. 17 a 22 da LGPD, o titular dos dados pessoais possui os seguintes direitos:

Direito	Descrição
Confirmação e acesso	Confirmar a existência de tratamento e acessar seus dados pessoais



Correção	Solicitar a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados
Anonimização, bloqueio ou eliminação	Solicitar o tratamento de dados desnecessários, excessivos ou em desconformidade com a LGPD
Portabilidade	Solicitar a transferência dos dados a outro fornecedor de serviço
Eliminação	Solicitar a eliminação dos dados tratados com base no consentimento
Informação sobre compartilhamento	Ser informado sobre as entidades com as quais seus dados são compartilhados
Revogação do consentimento	Revogar o consentimento a qualquer momento, sem custo
Oposição	Opor-se ao tratamento realizado com base em hipótese que não dependa de consentimento, se irregular
Revisão de decisões automatizadas	Solicitar revisão de decisões tomadas unicamente por meios automatizados

Para exercer qualquer desses direitos, o titular poderá entrar em contato através do e-mail **privacidade@hotmobile.com.br** ou **contato@hotmobile.com.br**. A Hotmobile responderá às solicitações em até 15 (quinze) dias úteis, conforme Art. 18, §5º da LGPD.

10. COOKIES E TECNOLOGIAS DE RASTREAMENTO

O site e a plataforma da Hotmobile podem utilizar cookies e tecnologias similares para aprimorar a experiência do usuário e coletar dados de navegação. Os cookies são classificados conforme sua finalidade:

Cookies estritamente necessários: Essenciais para o funcionamento do site e da plataforma. Não podem ser desativados.

Cookies analíticos: Utilizados para estatísticas de acesso e melhoria dos serviços (ex: Google Analytics). Dependem de consentimento.

Cookies de marketing: Utilizados para campanhas e anúncios direcionados. Dependem de consentimento.

O usuário poderá gerenciar suas preferências de cookies a qualquer momento através das configurações do navegador ou do banner de cookies exibido no primeiro acesso ao site.



11. NOTIFICAÇÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA

Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares de dados, a Hotmobile adotará as seguintes providências:

- a) Comunicar a ANPD e os titulares afetados em prazo razoável, conforme Art. 48 da LGPD;
- b) Descrever a natureza dos dados afetados, as medidas adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do incidente, e os riscos relacionados;
- c) Colaborar com investigações de autoridades competentes.

Quando a Hotmobile atua como **Operadora** (dados dos clientes de seus clientes), a comunicação inicial à Hotmobile deverá ocorrer em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, cabendo ao Cliente (Controlador) notificar a ANPD em até 72 (setenta e duas) horas, conforme Anexo IV (Cláusula 10) dos Termos Gerais.

12. ALTERAÇÕES DESTA POLÍTICA

A Hotmobile poderá alterar esta Política de Privacidade a qualquer tempo, para refletir mudanças nos serviços, na legislação aplicável ou em práticas de mercado.

As alterações serão comunicadas por meio de aviso no site institucional da Hotmobile e/ou por e-mail, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias antes de sua entrada em vigor. A versão atualizada prevalecerá após o prazo de comunicação.

Recomendamos que o titular consulte esta Política periodicamente.

13. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E FORO

Esta Política é regida pelas leis da República Federativa do Brasil, em especial a Lei nº 13.709/18 (LGPD), o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/14) e o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), quando aplicável.

Eventuais controvérsias serão dirimidas no foro da Comarca de **Salvador/BA**, com expressa renúncia a qualquer outro.

FREEDOM SMS INFORMÁTICA EIRELI

CNPJ: 11.001.297/0001-26

Av. Luís Viana, 6462, Torre A, Sala 606 — Lauro de Freitas/BA

contato@hotmobile.com.br | www.hotmobile.com.br