

# Política de Privacidade da WFree

Versão 1.1, de 25/10/2026.

## 1. Quem trata os seus dados

---

1.1. **Controladora:** Webcenter Prestação de Serviços de Internet Ltda., dona da marca WFree, CNPJ **05.936.319/0002-28**, Rua Doutor Guilherme Bannitz, 126, 8º andar, conj. 81, Itaim Bibi, São Paulo/SP, CEP 04532-060.

1.2. **WFree é a marca. Quem contrata com você e trata os seus dados é a Webcenter.** Nesta política, "WFree", "nós" e "nosso" querem dizer a empresa. A fatura e a nota fiscal saem com a razão social, e é a mesma parte do contrato. Alguns contratos com fornecedores, como o do Registro.br, são assinados pela matriz (CNPJ 05.936.319/0001-47), que é a mesma pessoa jurídica.

1.3. Esta política vale para:

- o site wfree.com.br;
- a área do cliente (wfree.com.br/clientes);
- os serviços de Hospedagem, VPS, OMNI e Registro de Domínios;
- o atendimento, por chat e por ticket.

Ela faz parte do contrato, junto com os **Termos Gerais de Serviço**, a **Política de Uso Aceitável**, o anexo do serviço contratado e os **Compromissos de Disponibilidade**. Os anexos são: **Anexo — Hospedagem Web**, **Anexo — VPS (KVM)**, **Anexo — OMNI** e **Anexo — Registro de Domínios**.

## 2. Dois papéis diferentes

---

2.1. **A WFree é CONTROLADORA** dos dados de quem contrata e usa os serviços. São eles:

- cadastro, cobrança e nota fiscal;
- tickets e conversas do chat;
- registros de acesso à área do cliente e aos painéis;
- navegação no site.

2.2. **A WFree é OPERADORA** dos dados pessoais que você coloca dentro dos serviços:

- arquivos, bancos de dados e caixas de e-mail da hospedagem;
- o conteúdo da VPS;
- arquivos, usuários, agendas, contatos e conversas do OMNI;
- as zonas de DNS dos seus domínios.

Nesses dados, **quem decide é você**. A WFree só armazena e processa o necessário para prestar o serviço, seguindo as suas instruções.

2.3. Se você usa os serviços para tratar dados de outras pessoas, **você é o controlador** diante delas. Cabem a você as obrigações da LGPD: ter base legal, informar essas pessoas, atender os pedidos delas e manter a sua aplicação segura.

2.4. **A WFree não usa o conteúdo dos seus serviços para outra finalidade.** A equipe só acessa esse conteúdo a seu pedido, registrado em ticket, ou quando a lei obriga (Termos Gerais, seção 18). A única exceção é um incidente de segurança em andamento: nesse caso, a WFree acessa só o necessário para contê-lo e avisa você depois.

- **VPS:** o serviço não é gerenciado. A WFree não administra o sistema da sua VPS. O painel usa o agente do sistema só para três tarefas técnicas: congelar o disco durante o backup, conferir que a VPS voltou inteira depois de uma restauração e trocar a senha de root quando você pede.
- **OMNI:** existe uma sessão temporária de acesso administrativo do suporte, válida por 1 hora. Ela só é aberta a seu pedido, registrado em ticket, ou num incidente de segurança em andamento, com aviso a você depois (Anexo — OMNI, seção 6).

2.5. **Idade.** Para contratar é preciso ter pelo menos 18 anos (Termos Gerais, 4.1). No OMNI, quem cria contas para outras pessoas é o cliente, e ele responde por essas contas.

### 3. Quais dados a WFree coleta

---

#### 3.1. Dados que você informa:

- **Cadastro:** nome ou razão social, CPF ou CNPJ, endereço, telefone e e-mail.
  - O CPF/CNPJ é obrigatório e vale para uma única conta.
  - Você não pode trocar o CPF/CNPJ sozinho. A troca é feita pelo suporte, com comprovação.
  - Com CNPJ, a razão social e o endereço da conta vêm da Receita Federal (seção 3.3) e só o suporte altera.
- **Outros usuários da conta:** nome e e-mail das pessoas que você autoriza a usar a sua conta.
- **Senhas:** você define as suas senhas (a da conta, a da hospedagem e a de root escolhida no pedido da VPS), e elas ficam guardadas cifradas no sistema. **Nenhum e-mail da WFree leva senha.**
- **Dados do pedido:** hostname e chave SSH pública da VPS, subdomínio do OMNI e nomes de domínio.
- **Telefone confirmado por SMS:** quando o pedido exige, por exemplo no teste de 30 dias, você recebe um código por SMS para confirmar o número.
- **Pagamento:**
  - Pix e boleto usam os dados de cobrança do seu cadastro.
  - No cartão, você digita o número num formulário que vai do seu navegador **direto para a operadora do cartão**. A WFree nunca recebe o número. Ela guarda só um código (token) e a bandeira e, quando houver, os 4 últimos dígitos e a validade, para você reconhecer o cartão.
- **Devolução por Pix:** o código Pix “copia e cola” no valor da devolução, que você gera no seu banco e envia à WFree (Termos Gerais, 9.5).
- **Atendimento:** o conteúdo dos tickets (com anexos), as conversas do chat e as mensagens que chegam pelo formulário de contato do site ou por e-mail.
- **Domínios:** os dados do titular e dos contatos dos domínios que você registra (nome ou razão social, CPF/CNPJ, endereço, e-mail e telefone). Esses dados podem ser de outra pessoa, quando o titular não é você.

#### 3.2. Dados gerados pelo uso:

- **Registros de acesso** à área do cliente e aos painéis: data, hora, endereço IP e, quando for preciso para identificar o acesso, a porta de origem.
- **Aceite dos Termos:** data, hora e endereço IP do pedido.
- **Registros de operação:** uso de CPU, memória, disco e rede, e as ações feitas no painel (ligar, desligar, reinstalar, fazer backup, restaurar, mudar o firewall).
- **Registro de auditoria do OMNI:** login, tentativa de login que falhou, IP, e criação, leitura, alteração, exclusão e compartilhamento de arquivos. As chamadas do Talk não entram.
- **Registros de segurança e antiabuso:** tentativas de acesso, eventos de firewall e vírus detectados no OMNI.

- **Histórico de cobrança:** faturas, pagamentos, notas fiscais e devoluções.
- **Endereços IP:** qual IP está com qual serviço e, nas VPS, o histórico de qual IP esteve com qual VPS e em que período. As VPS usam IPs da rede própria da WFree.

### 3.3. Dados recebidos de outras empresas:

- **Receita Federal (base pública de CNPJ):** quando o cadastro é feito com CNPJ, a WFree consulta a base pública de CNPJ da Receita Federal, por serviços que a republicam (como a BrasilAPI), para conferir se a empresa existe e está ativa e se o nome do responsável é o do titular ou o de um dos sócios, e para preencher a razão social e o endereço da conta. O quadro de sócios não é mostrado na tela nem gravado na sua conta; a resposta da consulta fica guardada por até 30 dias, só para essa conferência.
- **Registro.br:** se o CPF/CNPJ do titular de um .br já tem cadastro lá e qual provedor ele escolheu. A WFree faz essa consulta antes de cobrar o domínio.
- **Operadora do cartão e sistema de cobrança:** a situação de cada pagamento (autorizado, recusado, pago ou estornado).
- **Google:** só se você escolher entrar com a sua conta Google. Nesse caso, a WFree recebe o nome e o e-mail dessa conta.

**3.4. Dados de navegação:** são coletados por cookies, explicados na seção 9.

**3.5. O que a WFree NÃO coleta.** A WFree não coleta "interesses e hobbies", "status de relacionamento" nem perfil de comportamento. Também não coleta, para as finalidades dela, dados sensíveis como saúde, religião ou biometria.

## 4. Para que a WFree usa os dados, e com que base legal

| Finalidade                                                                                                                              | Dados                                                       | Base legal (LGPD)                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Criar a conta, entregar, operar e dar suporte aos serviços, inclusive o atendimento com IA (seção 5.6)                                  | cadastro, uso, tickets, conversas                           | Execução de contrato (art. 7º, V)                                                          |
| Conferir o CPF/CNPJ e manter uma conta por documento                                                                                    | cadastro                                                    | Execução de contrato (art. 7º, V) e legítimo interesse na prevenção a fraude (art. 7º, IX) |
| Conferir o CNPJ na base pública da Receita Federal (existência, situação e nome do responsável) e preencher a razão social e o endereço | CNPJ, nome do responsável                                   | Execução de contrato (art. 7º, V) e legítimo interesse na prevenção a fraude (art. 7º, IX) |
| Confirmar o telefone por SMS e limitar o teste de 30 dias (um por CPF/CNPJ e por telefone) e o plano Grátis (um ativo por CPF/CNPJ)     | cadastro, telefone                                          | Legítimo interesse na prevenção a fraude (art. 7º, IX)                                     |
| Consultar o Registro.br antes de cobrar um .br                                                                                          | CPF/CNPJ do titular                                         | Procedimentos que antecedem o contrato (art. 7º, V)                                        |
| Registrar domínios e publicar os dados que o órgão de registro exige                                                                    | dados do titular e dos contatos                             | Execução de contrato (art. 7º, V)                                                          |
| Cobrar, emitir nota fiscal, controlar pagamentos e fazer devoluções                                                                     | cadastro, pagamento, código Pix "copia e cola" da devolução | Execução de contrato (art. 7º, V) e obrigação legal e fiscal (art. 7º, II)                 |
| Guardar registros de acesso pelo prazo legal                                                                                            | registros de acesso                                         | Obrigações legais (art. 7º, II), pelo Marco Civil da Internet, art. 15                     |

| Finalidade                                                                                            | Dados                      | Base legal (LGPD)                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Guardar os registros de conexão das VPS                                                               | IP, serviço, datas         | Obrigações legais (art. 7º, II), pelo Marco Civil da Internet, art. 13 |
| Segurança, prevenção a fraude e resposta a abuso                                                      | registros de segurança, IP | Legítimo interesse (art. 7º, IX)                                       |
| Mandar avisos sobre faturas, renovações, confirmação de uso do plano Grátis, manutenções e incidentes | cadastro, e-mail           | Execução de contrato (art. 7º, V)                                      |
| Cumprir ordem judicial ou pedido de autoridade competente                                             | conforme o caso            | Obrigações legais (art. 7º, II)                                        |
| Exercer direitos em processo                                                                          | conforme o caso            | Art. 7º, VI                                                            |
| Enviar comunicação de marketing e novidades                                                           | e-mail, nome               | <b>Consentimento</b> (art. 7º, I), que você pode retirar quando quiser |
| Cookies de estatística e de marketing (seção 9)                                                       | navegação                  | <b>Consentimento</b> (art. 7º, I)                                      |

**4.1. Marketing** depende do seu consentimento, e toda mensagem traz um jeito de sair da lista. Os avisos de operação não são marketing e continuam chegando enquanto você for cliente. São avisos de operação: fatura, renovação, manutenção, incidente, confirmação de uso do plano Grátis e vencimento de domínio.

**4.2. Decisões automáticas.** Algumas regras do sistema decidem sozinhas, sem uma pessoa e **sem inteligência artificial**:

- o cadastro com um CPF/CNPJ que já está em outra conta é recusado, e um CPF/CNPJ com dígitos inválidos não deixa o pedido ser concluído;
- o cadastro com um CNPJ que não existe ou não está ativo na Receita Federal, ou cujo responsável não é o titular nem um dos sócios, é recusado; se a consulta à Receita não responder, o cadastro passa e os pedidos esperam a conferência, que é refeita sozinha;
- o pedido do plano Grátis de uma conta que se parece com outra que já tem um plano Grátis ativo (mesmo nome, telefone, endereço ou ponto de acesso) espera a aprovação de uma pessoa da equipe;
- o teste de 30 dias é concedido ou não conforme o uso anterior do mesmo CPF/CNPJ ou telefone e as vagas abertas (sem vaga, o pedido segue pelo preço normal);
- o pedido de um **.br** para, sem nenhuma cobrança, quando o Registro.br informa que o CPF/CNPJ do titular está com outro provedor ou sem provedor, ou quando o Registro.br não responde;
- o plano Grátis da hospedagem que não tem uso e cujo dono não confirma o uso é suspenso e depois encerrado;
- o serviço com fatura em atraso é suspenso 10 dias depois do vencimento e encerrado 30 dias depois (a VPS em teste é suspensa no dia 31 e encerrada por volta do dia 45);
- a hospedagem que passa da transferência do mês é suspensa.

Você pode pedir que **uma pessoa revise** qualquer uma dessas decisões, por ticket ou pelo canal da seção 11.

## 5. Com quem a WFree compartilha

5.1. A WFree **não vende** dados pessoais e não os repassa para marketing de outras empresas.

5.2. **Onde os serviços rodam.** A hospedagem, a área do cliente, o OMNI e o DNS principal (ns1) rodam na **infraestrutura própria da Webcenter, no Brasil**, em datacenter contratado (colocation). Os

servidores das VPS ficam em outro datacenter contratado, também no Brasil. Os e-mails da WFree saem de servidores próprios, sem empresa contratada para o envio.

5.3. A WFree compartilha dados só com quem é necessário para prestar o serviço. Abaixo estão as **categorias** de destinatários, com a finalidade e o país. **A lista com o nome de cada um é enviada a quem pedir**, pelo canal da seção 11 (LGPD, art. 18, VII). Eles se dividem em dois grupos.

**a) Operadores** (também chamados de subprocessadores). Tratam os dados em nome da WFree, só para prestar o serviço e seguindo as instruções dela:

| Categoria                             | Para quê                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Onde                           |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Datacenters                           | Espaço, energia e conexão dos servidores da WFree: num colocation, os servidores próprios da Webcenter, onde rodam a hospedagem, a área do cliente, o OMNI e o DNS principal, e o da cópia de segurança da máquina inteira; em outro datacenter, o servidor físico das <b>VPS</b> . Os datacenters não acessam os dados | Brasil                         |
| Armazenamento em nuvem                | Guarda, <b>cifrados</b> , os arquivos do OMNI, a cópia de contingência do OMNI, os backups das VPS e a cópia de segurança do servidor do site e da área do cliente                                                                                                                                                      | <b>Estados Unidos e Canadá</b> |
| Sistema de gestão financeira e fiscal | Cadastro de cobrança, contas a receber, Pix e boleto, emissão da nota fiscal e devoluções                                                                                                                                                                                                                               | Brasil                         |
| Instituições de pagamento             | Registram e liquidam o Pix e o boleto; a operadora do cartão recebe o número do cartão direto do seu navegador, além de nome, CPF/CNPJ e valor, e as cobranças seguintes usam só um código (token).                                                                                                                     | Brasil                         |
| Envio de SMS                          | Envia o SMS com o código que confirma o seu telefone                                                                                                                                                                                                                                                                    | Exterior                       |
| Inteligência artificial               | Atendimento: chat e rascunho de resposta a tickets (seção 5.6)                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Estados Unidos</b>          |
| DNS secundário                        | Servidor do DNS secundário (ns2.wfree.com.br). Recebe uma cópia das zonas de DNS dos clientes, que são registros públicos                                                                                                                                                                                               | <b>Canadá</b>                  |

**b) Outros destinatários.** Recebem dados por obrigação legal ou os tratam por conta própria, pelas regras deles:

| Quem                                    | Para quê                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Onde           |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Prefeitura do município da WFree        | Recebe, por obrigação fiscal, os seus dados como tomador na nota fiscal de serviço                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Brasil         |
| <b>Registro.br / NIC.br</b>             | Registro de domínios <b>.br</b> . Recebe os dados do titular e dos contatos, e parte deles fica pública. Trata esses dados pelas regras e pela política de privacidade dele (Anexo — Registro de Domínios, cláusula 4.6). Antes de cobrar, a WFree consulta o CPF/CNPJ do titular lá. Em caso de disputa, os dados vão ao SACI-Adm (Anexo — Registro de Domínios, seção 13) | Brasil         |
| Registradora de domínios internacionais | Recebe os dados do titular e dos contatos dos domínios que não são <b>.br</b> e os trata pelas regras dela e da ICANN; os dados pessoais ficam ocultos na consulta pública (Anexo — Registro de Domínios)                                                                                                                                                                   | Estados Unidos |
| Autoridade certificadora                | Emite os certificados SSL. Recebe só nomes de domínio, que ficam em registros públicos de certificados                                                                                                                                                                                                                                                                      | Estados Unidos |

| Quem            | Para quê                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Onde           |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Google          | <b>Só se você escolher entrar com a sua conta Google;</b> o Google trata esse login pelas regras dele. No site, o Google Analytics mede a audiência, só depois do seu consentimento para estatísticas, e o Google Ads mede o resultado das campanhas de publicidade, só depois do seu consentimento para marketing — inclusive a compra concluída de VPS ou OMNI, com o número e o valor do pedido (seção 9.1). A WFree não usa o reCAPTCHA: o captcha dos formulários é o do próprio sistema. | Estados Unidos |
| Meta (Facebook) | No site, mede campanhas de publicidade, <b>só depois do seu consentimento para marketing;</b> trata esses dados pelas regras dela                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Estados Unidos |

5.4. A WFree mantém esta lista atualizada e a revisa sempre que troca de fornecedor. **Antes de incluir uma nova categoria de operador ou um novo país de destino, a WFree avisa os clientes com 15 dias de antecedência** (seção 12.1).

5.5. **Autoridades.** A WFree fornece **dados cadastrais** a autoridades administrativas que têm competência legal para pedi-los. **Registros de acesso e conteúdo** ela só fornece **com ordem judicial**. Sempre que puder, e quando a lei não proibir, a WFree avisa o cliente.

## 5.6. Uso de inteligência artificial

A WFree usa a inteligência artificial (IA) de um fornecedor especializado, nos **Estados Unidos**, de duas formas no atendimento.

**a) Chat da área do cliente: a IA responde direto, sem atendente no meio.** Para responder sobre a sua conta, a cada mensagem a WFree envia ao fornecedor de IA:

- o seu nome completo e o seu número de cliente;
- os seus serviços ativos ou suspensos, com o domínio ou hostname e a situação de cada um;
- os domínios registrados na WFree, com situação, vencimento e renovação (só se o usuário conectado tiver acesso aos domínios da conta);
- a página da área do cliente em que você está;
- as últimas 12 mensagens da conversa;
- dados públicos de DNS e de HTTPS dos seus domínios;
- textos da base de conhecimento e o mapa do painel, que não são dados seus.

As conversas ficam guardadas por **12 meses** no servidor da WFree, e uma rotina diária apaga as mais antigas. Em alguns casos a conversa vira um **ticket**, com a conversa inteira, e uma pessoa da equipe responde:

- quando você pede para falar com uma pessoa;
- quando a IA não consegue resolver;
- em assuntos de cobrança indevida, reembolso, suspensão por abuso e perda de dados.

**b) Rascunho de resposta a tickets: uma pessoa revisa antes.** Quando você abre ou responde um ticket nos departamentos Geral ou Suporte, o texto vai ao fornecedor de IA. Ele devolve um **rascunho**, que fica como anotação interna. **Uma pessoa da WFree lê, corrige e só então responde. Ticket de quem ainda não é cliente não passa pela IA:** o ticket sem cliente vinculado, como o aberto pelo formulário de contato do site, é lido e respondido só por uma pessoa da equipe. São enviados:

- o assunto e o texto da abertura e das últimas 8 mensagens, suas e da equipe;
- o seu primeiro nome, o departamento e a lista dos seus produtos (tipo e situação);
- se o ticket estiver ligado a um serviço, o domínio ou hostname dele e dados técnicos lidos no painel ou no servidor;

- **hospedagem:** situação da conta, versão do PHP, certificado, número de caixas de e-mail, uso e limite de disco e de tráfego;
- **VPS:** situação, uso de CPU e de memória, IP e tempo ligada;
- dados públicos de DNS e de HTTPS de até 3 domínios citados no ticket.

**O que não é enviado:** CPF/CNPJ, endereço, telefone, e-mail, dados de cartão e as senhas guardadas na sua conta. **Atenção:** o que você mesmo escreve vai do jeito que você escreveu. Nunca escreva senha nem dados de cartão no chat ou no ticket. A WFree não pede senha.

**O que a IA NÃO faz.** A IA não decide nada sobre você:

- não aprova nem recusa pedido;
- não suspende serviço;
- não altera cobrança, preço nem serviço.

As decisões automáticas do sistema, que não usam IA, estão na seção 4.2. A busca de domínios também não usa IA.

**O papel do fornecedor de IA.** Ele atua como operador da WFree e trata esses dados só para gerar a resposta.

**Como recusar.**

- **Chat:** é opcional. Basta não usar e abrir um ticket.
- **Ticket:** não existe atendimento por ticket sem o rascunho por IA. O rascunho é só uma anotação interna: a resposta que chega a você é sempre lida, corrigida e enviada por uma pessoa da equipe (letra b).

## 6. Transferência internacional de dados

**Atenção — os arquivos guardados no OMNI ficam nos Estados Unidos, com cópia de contingência no Canadá.** Os servidores do OMNI ficam no Brasil, mas os arquivos são gravados, cifrados, fora do país. Os backups das VPS ficam no Canadá, também cifrados.

6.1. Abaixo, o detalhamento que a regulamentação da ANPD exige:

| Categoria                               | País           | O que recebe e para quê                                                                                                          | Garantia                                                      |
|-----------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Armazenamento em nuvem                  | Estados Unidos | Arquivos do OMNI (armazenamento principal)                                                                                       | Cifrados antes de sair, com chaves da WFree.                  |
| Armazenamento em nuvem                  | Canadá         | Cópia de contingência do OMNI e backups das VPS                                                                                  | Idem                                                          |
| Armazenamento em nuvem                  | Canadá         | Cópia de segurança do servidor do site e da área do cliente: cadastro, faturas, tickets, dados do site wfree.com.br e do webmail | Cifrada antes de sair, com chave da WFree                     |
| Inteligência artificial                 | Estados Unidos | Texto de chats e tickets de clientes, com o contexto descrito na seção 5.6                                                       | Contrato com o fornecedor                                     |
| Registradora de domínios internacionais | Estados Unidos | Dados do titular e dos contatos de domínios internacionais                                                                       | Necessária para cumprir o contrato de registro (art. 33, IX). |

| Categoria       | País           | O que recebe e para quê                                                                                                                                                                                                                            | Garantia                                                  |
|-----------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Envio de SMS    | Exterior       | Número de telefone e código de verificação                                                                                                                                                                                                         | Contrato com o fornecedor                                 |
| DNS secundário  | Canadá         | Cópia das zonas de DNS (registros públicos)                                                                                                                                                                                                        | Registros públicos; contrato com o fornecedor             |
| Google          | Estados Unidos | Nome e e-mail, só se você entrar com a conta Google; no site, dados de navegação, só com o seu consentimento para estatísticas ou para marketing; com o consentimento para marketing, também o número e o valor do pedido concluído de VPS ou OMNI | Decisão sua, ao escolher esse login ou aceitar os cookies |
| Meta (Facebook) | Estados Unidos | No site, dados de navegação, só com o seu consentimento para marketing                                                                                                                                                                             | Decisão sua, ao aceitar os cookies                        |

- **Finalidades:** guardar os arquivos do OMNI e as cópias de segurança; registrar domínios internacionais; o atendimento com IA; confirmar o telefone; e o DNS secundário.
- **Duração:** enquanto durar o contrato e pelos prazos de descarte da seção 7.
- **Cifra:** os arquivos e backups vão ao armazenamento em nuvem **cifrados antes de sair** da infraestrutura da WFree, e as chaves ficam com a WFree. **Não é cifra de ponta a ponta:** a WFree consegue ler esses dados para prestar o serviço, e o fornecedor do armazenamento não.
- **Seus direitos:** os mesmos da seção 8, pelo canal da seção 11.

## 7. Por quanto tempo a WFree guarda

| Dado                                                                               | Prazo                                                        | Por quê                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Cadastro e histórico do contrato, inclusive o registro do aceite dos Termos        | enquanto houver contrato e, depois, <b>5 anos</b>            | prazo de reparação civil do CDC (art. 27) e defesa em processo |
| Documentos fiscais e faturas                                                       | <b>5 anos</b>                                                | obrigação legal                                                |
| Documentos enviados para comprovar identidade ou titularidade (Termos Gerais, 4.5) | apagados <b>30 dias</b> depois de concluída a conferência    | prevenção a fraude                                             |
| Token do cartão                                                                    | enquanto o cartão estiver cadastrado; quando ele é retirado, | pagamento                                                      |
| Código Pix “copia e cola” que você gera no seu banco para a devolução              | junto com o histórico de cobrança (5 anos)                   | obrigação fiscal e defesa em processo                          |
| Registros de acesso à área do cliente, aos painéis e ao OMNI                       | <b>no mínimo 6 meses</b>                                     | Marco Civil, art. 15.                                          |

| Dado                                                                           | Prazo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Por quê                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registros de conexão: qual IP esteve com qual VPS e quando                     | <b>1 ano</b> , sob sigilo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Marco Civil, art. 13. A rede das VPS é da WFree (sistema autônomo AS28203 e blocos IP próprios) |
| Conversas do chat com IA                                                       | <b>12 meses</b> , depois apagadas por rotina diária                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | atendimento                                                                                     |
| Tickets e cópias dos e-mails enviados                                          | enquanto houver contrato e, depois, <b>5 anos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | prova de atendimento e defesa em processo                                                       |
| Registro de atividade da conta e histórico de verificação por SMS              | <b>1 ano</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | segurança e prevenção a fraude                                                                  |
| Log técnico de integração da área do cliente com os servidores (log de módulo) | <b>30 dias</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | segurança: pode conter dados técnicos sensíveis                                                 |
| Registro de auditoria do OMNI                                                  | <b>180 dias</b> (Enterprise: <b>365 dias</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | contrato                                                                                        |
| Conteúdo dos serviços (arquivos, bancos de dados, e-mails)                     | enquanto durar o contrato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | execução do contrato                                                                            |
| Backups da VPS durante o contrato                                              | conforme o plano e os adicionais: 1 semanal incluso; 7 diários e 4 semanais no adicional "Backup diário"; 1 manual comum e 1 protegido; cada backup da reinstalação fica <b>7 dias</b> ; a cópia das regras de firewall anteriores fica <b>30 dias</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | contrato (Anexo — VPS (KVM))                                                                    |
| <b>VPS encerrada</b>                                                           | todas as cópias por <b>15 dias</b> , com restauração só por ticket; depois são apagadas. As cópias que sobram no armazenamento externo somem em até 7 dias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | segurança operacional                                                                           |
| <b>OMNI encerrado</b>                                                          | o banco de dados em uso e o acesso são removidos <b>na hora</b> . Os arquivos ficam <b>30 dias</b> numa área interna, sem reativação, e depois são apagados. As cópias de segurança que contêm o banco e os arquivos também expiram: as cópias do banco saem da rotação em até <b>28 dias</b> , e o que é apagado no armazenamento externo (cópia diária e cópia de contingência no Canadá) ainda fica guardado, cifrado, por até <b>90 dias</b> . Ao todo, cerca de <b>4 meses</b> depois do encerramento. A cópia da máquina inteira, feita pelos sistemas de backup da infraestrutura, sai pelo período de rotação desses backups | operação                                                                                        |
| Contas grátis antigas do OMNI que foram removidas                              | cópia por <b>180 dias</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | operação                                                                                        |

| Dado                                                                                                                              | Prazo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Por quê                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>Hospedagem encerrada</b>                                                                                                       | os dados da conta são apagados no encerramento. Eles ainda ficam na cópia da máquina inteira, feita pelos sistemas de backup da infraestrutura, até saírem pelo período de rotação desses backups. Essa cópia não serve para restaurar a conta a pedido, e a WFree não guarda cópia separada de cada conta (Anexo — Hospedagem Web, 5.1). | segurança operacional   |
| Cópia de segurança do servidor do site e da área do cliente (cadastro, faturas, tickets, dados do site wfree.com.br e do webmail) | <b>7 dias</b> no próprio servidor e <b>30 dias</b> cifrada no armazenamento em nuvem                                                                                                                                                                                                                                                      | continuidade do serviço |
| Dados de marketing                                                                                                                | até você retirar o consentimento                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | consentimento           |

7.1. Quando o prazo termina, os dados são apagados ou anonimizados.

7.2. Alguns dados não podem ser apagados enquanto existir contrato ou obrigação legal. É o caso do CPF/CNPJ, dos documentos fiscais e dos registros que a lei manda guardar.

## 8. Seus direitos

8.1. Como titular de dados, você pode pedir, **sem custo**:

- confirmação de que a WFree trata seus dados;
- acesso aos dados;
- correção de dados incompletos, errados ou desatualizados;
- anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desacordo com a lei;
- portabilidade a outro fornecedor;
- eliminação dos dados tratados com base no seu consentimento;
- informação sobre com quem a WFree compartilhou seus dados;
- informação sobre a possibilidade de não consentir e o que acontece nesse caso;
- retirada do consentimento;
- **oposição** a um tratamento feito sem consentimento, quando ele descumprir a lei (art. 18, §2º);
- **revisão, por uma pessoa, das decisões automáticas** da seção 4.2 (art. 20).

8.2. **Como pedir:** abra um ticket na área do cliente ou use o canal da seção 11.

- Confirmação e acesso: de imediato, em formato simples, ou em até **15 dias**, com declaração completa (LGPD, art. 19).
- Demais pedidos: em até **15 dias**.
- Se um pedido não puder ser atendido, ou não de imediato, a WFree responde dentro do mesmo prazo e diz por quê: por exemplo, quando a lei manda guardar o dado (seção 7.2) ou quando a controladora é outra empresa (seção 8.4).

8.3. **A WFree não pede documento autenticado, passaporte nem firma reconhecida.** Ela pede só o necessário para confirmar que você é quem diz ser. Normalmente basta o pedido feito pela sua própria conta.

8.4. Seus dados podem estar **dentro do serviço de um cliente** da WFree, como o site ou o OMNI de uma empresa. Nesse caso, faça o pedido a essa empresa, que é a controladora. A WFree encaminha e orienta.

8.5. Alguns pedidos têm limites legais: dados que a lei manda guardar (seção 7.2) e o CPF/CNPJ da conta, que só o suporte troca, com comprovação.

## 9. Cookies

---

### 9.1. Área do cliente ([wfree.com.br/clientes](https://wfree.com.br/clientes)).

- **Necessários:** sessão, login, carrinho, idioma e moeda, e segurança. Não dependem de consentimento.
- **Captcha:** é o do próprio sistema (imagem), sem Google.
- **Login com Google:** se você usar, o Google grava os próprios cookies no domínio dele.
- **Estatística e marketing:** a área do cliente não usa cookies de estatística. A única ferramenta de marketing fica na página de pedido concluído: se você aceitou os cookies de marketing no site, ela avisa o Google Ads da compra de VPS ou OMNI (número e valor do pedido), para medir o resultado dos anúncios. Sem esse aceite, nada é enviado.

9.2. **Site ([wfree.com.br](https://wfree.com.br)).** O site mostra um aviso de consentimento com as categorias Estatísticas e Marketing. Ferramentas de estatística e de marketing só são carregadas depois do seu consentimento.

9.3. As categorias de cookies:

- **Necessários:** sessão, autenticação, carrinho, segurança. Não dependem de consentimento.
- **Estatísticas:** medição de audiência. Dependem de consentimento.
- **Marketing:** publicidade e remarketing. Dependem de consentimento.

9.4. O aviso de consentimento do site:

- deixa **recusar com a mesma facilidade com que se aceita;**
- bloqueia os cookies não necessários até o aceite;
- deixa você rever a escolha a qualquer momento.

## 10. Segurança e incidentes

---

### 10.1. Medidas gerais:

- acesso da equipe aos sistemas individual e registrado;
- senhas definidas por você, guardadas cifradas, e nenhum e-mail leva senha (seção 3.1);
- o número do cartão não passa pelos servidores da WFree;
- verificação em duas etapas (aplicativo autenticador) disponível na área do cliente e no OMNI;
- captcha próprio nos formulários;
- cópias externas cifradas, com chaves sob controle da WFree;
- isolamento entre clientes na rede e no armazenamento;
- guarda da menor quantidade de dados possível.

### 10.2. Por serviço:

- **Hospedagem:** servidor na infraestrutura própria da Webcenter, no Brasil. O cliente não tem acesso SSH. Os certificados SSL são emitidos e renovados sozinhos. A máquina inteira é copiada pelo backup da infraestrutura, e não existe backup separado por conta (Anexo — Hospedagem Web).
- **VPS:** servidor em datacenter contratado, no Brasil. Cada VPS é uma máquina virtual completa (KVM), com kernel próprio, e as VPS não compartilham páginas de memória entre si. O firewall fica no

hipervisor, com a **entrada fechada por padrão**, e a proteção contra falsificação de endereço está **sempre ligada**. A saída pelas portas 25, 23, 19 e 135-139/445 é bloqueada. Os backups ficam fora do servidor, cifrados, no Canadá (Anexo — VPS (KVM)).

- **OMNI:** cada cliente tem uma instância própria, com servidores no Brasil. Os arquivos são cifrados antes de ir para o armazenamento externo. Há antivírus nos envios, verificação em duas etapas e registro de auditoria (Anexo — OMNI).
- **DNS:** o ns1 fica no Brasil e o ns2 no Canadá.

10.3. Quem tiver interesse pode pedir informações gerais sobre os padrões de segurança da WFree. Ficam de fora os detalhes que comprometeriam a própria segurança (Decreto 8.771/2016, art. 16).

10.4. **Incidentes.** Se houver um incidente de segurança que possa causar risco ou dano relevante, a WFree avisa **a ANPD e os titulares afetados em até 3 dias úteis** depois de saber que dados pessoais foram atingidos. Se o incidente atingir dados que você guarda nos serviços (seção 2.2), em que a WFree é operadora, ela avisa você em até **48 horas** depois de confirmá-lo, para que você possa cumprir as suas obrigações de controlador (Termos Gerais, 18.3.1). O aviso informa:

- a natureza dos dados;
- os titulares envolvidos;
- as medidas técnicas adotadas;
- os riscos;
- as medidas para reduzir o dano.

10.5. Nenhum sistema é totalmente seguro. Também é sua responsabilidade:

- usar senha forte;
- ligar a verificação em duas etapas;
- não compartilhar credenciais;
- nunca escrever senha ou dados de cartão em chat ou ticket.

## 11. Encarregado e canal de contato

---

11.1. **Canal para assuntos de proteção de dados:** [privacidade@wfree.com.br](mailto:privacidade@wfree.com.br), publicado nesta política, **sem exigir login**. Quem não é cliente, como o contato de um domínio ou o usuário do OMNI de uma empresa, também pode usar esse canal.

11.2. **Encarregado (DPO):** o contato é [dpo@wfree.com.br](mailto:dpo@wfree.com.br).

11.3. Você também pode reclamar diretamente à **ANPD** ([gov.br/anpd](http://gov.br/anpd)).

## 12. Alterações desta política

---

12.1. Esta política pode mudar. As mudanças relevantes são avisadas com **30 dias** de antecedência, por e-mail e na área do cliente, como as dos Termos Gerais (seção 23), e o histórico de versões fica publicado. A inclusão de um novo operador segue o aviso de 15 dias da seção 5.5. Mudanças exigidas por lei podem valer na hora, com registro no histórico (Termos Gerais, 23.4).

12.2. **Versão 1.1, de 25/10/2026.** Vale para novos clientes desde 25/10/2026 e, para quem já era cliente, a partir de 24/11/2026 (30 dias depois do aviso). Inclui o Google Ads nas seções 5.3, 6.1 e 9.1 (medição de campanhas e da compra concluída, só com o seu consentimento para marketing).

12.3. Versão 1.0, de 14/10/2026.