Política de Privacidade — SolveAgenda

SolveAgenda · versão 3.3 · vigente desde 21 de novembro de 2026

21 de novembro de 2026

Última atualização: `21 de novembro de 2026`

---

1. Quem somos

O **SolveAgenda** é um sistema de reservas online para estabelecimentos de hospedagem (hotéis, pousadas, hostels, resorts, flats, apart-hotéis, chalés, cabanas, campings e similares), operado por **66.560.255 FELIPE DE ASSIS VOLPI** (nome fantasia **SolveAgenda**, inscrita no **CNPJ nº 66.560.255/0001-17**, com sede em `Rua Pastor João Pedro da Silva, nº 122, 404-A, Aribiri, Vila Velha/ES, CEP 29.119-021`), doravante "**nós**", "**SolveAgenda**" ou "**Plataforma**".

Esta Política explica como tratamos dados pessoais quando você usa o SolveAgenda — seja como **hóspede** (ao reservar pelo portal de um Estabelecimento) ou como **proprietário/assinante** (ao gerir seu Estabelecimento no painel).

2. Papéis no tratamento de dados (controlador x operador)

A LGPD distingue quem **decide** sobre os dados (controlador) de quem apenas os **trata** seguindo instruções (operador). No SolveAgenda:

- **Dados dos hóspedes** (coletados nas reservas): o **Estabelecimento** é o **controlador** — é ele quem coleta os dados para realizar a reserva. A **SolveAgenda atua como operadora**, tratando esses dados **exclusivamente conforme as instruções documentadas do Estabelecimento**, nos termos desta Política e do **Acordo de Tratamento de Dados (DPA)** que integra os Termos de Uso (Anexo I).
- **Dados dos proprietários/assinantes** (conta, cobrança, configuração): a **SolveAgenda é a controladora**.

3. Quais dados coletamos

3.1. De hóspedes (no portal de reserva)

- **Identificação e contato:** nome, e-mail, telefone.
- **CPF** (quando informado), usado para identificar a reserva e o hóspede. O CPF é **dado pessoal** (não sensível), tratado com proteção reforçada.
- **Dados da reserva:** datas de check-in/check-out, quarto escolhido, número de hóspedes, valores e observações.
- **Dados técnicos:** endereço IP e informações do navegador (user-agent), por segurança e prevenção a fraudes.

3.2. De proprietários/assinantes (no painel)

- **Conta:** nome, e-mail e senha (armazenada de forma protegida — nunca em texto puro).
- **Dados do Estabelecimento:** nome, descrição, endereço, fotos, comodidades, política, **chave Pix** e WhatsApp de contato.

3.3. De quem usa as ferramentas gratuitas do site

Nas páginas públicas `solveagenda.com/calculadora`, `/mapa` e `/respostas`, qualquer pessoa pode usar a ferramenta **sem informar nada**. Os campos de contato só aparecem ao final, para quem **optar** por receber o resultado:

- **Identificação e contato:** nome, nome do estabelecimento, e-mail e WhatsApp.
- **Os dados que a própria pessoa preencheu na ferramenta** (número de quartos, diária, ocupação, horários, política de sinal e cancelamento), guardados para conseguirmos remontar e reenviar o resultado.
- **Origem da visita:** quando o endereço da página contém marcadores de campanha (`utm_source` e semelhantes, que **nós mesmos** colocamos nos links dos nossos anúncios) ou quando o navegador informa o site de onde a pessoa veio. Isso **não cria dado novo** sobre o visitante: é só o registro de qual anúncio trouxe aquele contato.
- **Base legal: consentimento** (art. 7º, I da LGPD), recolhido por caixa de marcação específica, **não pré-marcada**, antes do envio. O consentimento fica registrado com data e endereço IP, e pode ser retirado a qualquer momento (Seção 9).

3.4. Coletados automaticamente

- **Cookies estritamente necessários** para manter o login e a sessão segura (ex.: um cookie de autenticação). Não dependem de consentimento, porque sem eles o serviço não funciona.
- **Registros de acesso (logs)** para segurança e funcionamento (ver Seção 8 quanto a prazo e finalidade).

4. Para que usamos os dados (finalidades e bases legais)

Finalidade	Base legal (LGPD)
Processar e gerenciar reservas	Execução de contrato (art. 7º, V)
Gerar a cobrança do sinal por Pix	Execução de contrato (art. 7º, V)
Enviar e-mails de confirmação, lembrete e avisos da reserva	Execução de contrato (art. 7º, V)
Prestar suporte operacional e auxiliar o Estabelecimento na gestão e confirmação de reservas — inclui avisos internos à equipe da SolveAgenda, sob dever de confidencialidade	Execução de contrato (art. 7º, V)
Manter a conta e o login do proprietário	Execução de contrato
Cobrar a assinatura do serviço	Execução de contrato
Comunicações de marketing pós-estadia (quando houver)	Legítimo interesse (art. 7º, IX), com opção de descadastro (opt-out)
Segurança, prevenção a fraude e auditoria	Legítimo interesse (art. 7º, IX)
Cumprir obrigações legais, fiscais, contábeis e regulatórias	Obrigação legal (art. 7º, II)

Os e-mails **transacionais** da reserva (confirmação, lembrete, avisos) são tratados com base na **execução de contrato**, por serem indispensáveis à prestação do serviço contratado — e não em legítimo interesse.

Sempre que utilizarmos o legítimo interesse como base legal, realizamos internamente o teste de balanceamento (LIA) entre nossos interesses legítimos e os direitos e liberdades fundamentais do titular. Quando o tratamento depender de **consentimento**, você poderá revogá-lo a qualquer momento (ver Seção 9).

5. Com quem compartilhamos

- **Com o Estabelecimento** para o qual você fez a reserva (ele é o controlador dos seus dados de hóspede).
- **Com prestadores de serviço (operadores/subprocessadores)** estritamente para operar a Plataforma, por exemplo: provedor de banco de dados e armazenamento (Supabase), envio de e-mails (Resend), serviços de hospedagem e infraestrutura, e — caso o Estabelecimento ative — provedor de pagamentos para Pix/cartão (ex.: Mercado Pago, Asaas).
- **Com o serviço usado para nos avisar no WhatsApp** quando alguém pede uma ferramenta gratuita, quando esse serviço estiver em uso. O que trafega é o necessário para retornarmos o contato (nome, estabelecimento e telefone informados por você); o conteúdo detalhado fica no nosso e-mail interno. **A lista de subprocessadores pode ser alterada conforme a evolução tecnológica do serviço**, mantendo-se o compromisso de exigir deles proteção compatível com esta Política; **o Estabelecimento controlador será informado de alterações relevantes na lista e poderá objetar por motivo justificado**.
- **Autoridades**, quando exigido por lei ou ordem judicial.

Pagamentos: o valor das reservas (Pix) é pago **diretamente ao Estabelecimento** — a SolveAgenda **não recebe, não retém e não intermedia** o dinheiro das reservas. A SolveAgenda apenas fatura a **assinatura** do sistema.

Nós não vendemos seus dados pessoais.

6. Transferência internacional

Alguns de nossos prestadores podem armazenar ou processar dados em servidores **fora do Brasil**. Nesses casos, adotamos as salvaguardas previstas na LGPD (art. 33 e seguintes) — como cláusulas contratuais adequadas e o compromisso do prestador com um nível de proteção compatível com a legislação brasileira.

7. Como protegemos seus dados

- **Proteção técnica reforçada:** o CPF (dado pessoal **não sensível**, mas tratado com proteção reforçada) é armazenado protegido por **mecanismos técnicos apropriados** (criptografia com algoritmos considerados adequados segundo o estado da técnica), nunca em texto puro. Não nos vinculamos a uma tecnologia específica, podendo atualizá-la conforme a evolução da segurança da informação.
- **Isolamento por cliente:** cada Estabelecimento só acessa os próprios dados (segregação no banco de dados).
- **Conexões seguras (HTTPS)** e controle de acesso por autenticação.
- Boas práticas de desenvolvimento e testes automatizados.
- **Demonstração de conformidade:** mantemos registros técnicos internos suficientes para demonstrar conformidade com a LGPD.

Backups. Realizamos backups internos **exclusivamente para continuidade operacional** e recuperação de desastres. Esses backups **não constituem serviço de armazenamento permanente**, não ficam acessíveis ao assinante e **não substituem a obrigação do Estabelecimento de manter suas próprias cópias** (ver Seção 8 e Termos de Uso, Seção 6.1).

Incidentes de segurança. Nenhum sistema é 100% imune. Em caso de **incidente de segurança relevante** que possa acarretar risco ou dano aos titulares, a SolveAgenda **comunicará o controlador (o Estabelecimento) sem demora injustificada**, para que sejam adotadas as medidas cabíveis — inclusive, quando aplicável, a comunicação à **ANPD** e aos titulares, nos prazos e na forma da regulamentação vigente. Trabalhamos continuamente para reduzir riscos.

8. Por quanto tempo guardamos / retenção e exclusão

Mantemos os dados pelo tempo necessário às finalidades desta Política e às obrigações legais. A título indicativo:

- **Dados de reservas e financeiros:** pelo prazo exigido por obrigações fiscais e contábeis (em regra, até 5 anos), mesmo após o encerramento da conta.
- **Registros de acesso (logs):** por prazo compatível com as finalidades de segurança e prevenção à fraude, observado, quando aplicável, o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) — em regra, 6 (seis) meses, podendo ser estendido para atender a finalidade legítima.
- **Demais dados:** eliminados ou anonimizados quando encerrada a necessidade, salvo obrigação legal de guarda.

Dados necessários ao cumprimento de obrigações legais, regulatórias, fiscais, contábeis ou à defesa em processos poderão ser mantidos pelo prazo exigido pela legislação, **ainda que a conta seja encerrada**.

Falta de pagamento da assinatura (Estabelecimento): conforme os Termos de Uso (Seção 6.1), a conta é **suspensa após 15 dias** de atraso (portal fora do ar; dados preservados e reativáveis; painel ainda acessível para exportação), passa a **bloqueio total com custódia passiva após 30 dias** (por até 90 dias, com reativação/exportação mediante quitação dos débitos e taxa administrativa de recuperação de R$ 49,00) e, **decorridos os 90 dias de custódia sem manifestação**, a SolveAgenda **inicia o descarte definitivo dos dados operacionais da conta**. **Ficam ressalvados e mantidos em arquivo isolado, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, estritamente os dados fiscais de faturamento da assinatura e os registros mínimos necessários à defesa da SolveAgenda ou ao cumprimento de obrigação legal, sendo os demais dados de hóspedes definitivamente eliminados.** A exportação dos próprios dados é **responsabilidade única e exclusiva do Estabelecimento** (controlador), pela função de exportação do painel, **enquanto tiver acesso**.

9. Seus direitos (LGPD, art. 18)

Você pode, a qualquer momento, solicitar:

- **Confirmação** da existência de tratamento e **acesso** aos seus dados;
- **Correção** de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- **Anonimização, bloqueio ou eliminação** de dados desnecessários ou tratados em desconformidade;
- **Portabilidade** dos dados;
- **Informação** sobre com quem compartilhamos seus dados;

- **Revogação do consentimento**, quando aplicável.

Como exercer: escreva para `privacidade@solveagenda.com`. **A resposta será dada em até 15 (quinze) dias, prorrogável quando justificado.** Quando a SolveAgenda atuar **apenas como operadora** (dados de hóspede), a solicitação **poderá ser redirecionada ao controlador (o Estabelecimento), responsável pela decisão**. Os direitos também podem ser exercidos **perante a SolveAgenda e, quando aplicável, perante a ANPD**.

10. Cookies

Em todo o SolveAgenda — as páginas públicas de divulgação, o portal de reservas de cada estabelecimento e o painel do assinante — usamos **apenas cookies estritamente necessários** ao funcionamento (login e sessão segura). Eles não dependem de consentimento, porque sem eles o serviço não funciona.

Não usamos cookies de publicidade nem pixel de rastreamento (como o Pixel da Meta) em nenhuma página. Por isso não exibimos aviso de cookies: não há o que aceitar ou recusar.

Caso, futuramente, venhamos a usar cookies analíticos ou de publicidade, eles **só serão carregados mediante o seu consentimento prévio**, recolhido por aviso próprio, e esta Política será atualizada antes disso.

11. Crianças e adolescentes

O SolveAgenda não é direcionado a menores de 18 anos. Não coletamos intencionalmente dados de crianças/adolescentes. Nas reservas de hospedagem, o **titular/responsável é o adulto** que realiza a reserva; eventuais dados de menores hospedados são de responsabilidade do respectivo **representante legal** e do Estabelecimento controlador.

12. Encarregado pelo tratamento de dados (DPO)

Encarregado: `Felipe de Assis Volpi` — Contato: `privacidade@solveagenda.com` (ou `dpo@solveagenda.com`). Manteremos internamente o **Registro das Operações de Tratamento (ROPA)** e um **compromisso de resposta a incidentes**, conforme boas práticas da LGPD.

13. Alterações desta Política e revisão periódica

Podemos atualizar esta Política. A versão vigente estará sempre disponível nesta página, com a data de "Última atualização", e **versões anteriores serão arquivadas**. Assumimos o compromisso de **revisão periódica (ao menos anual)**. Mudanças relevantes poderão ser comunicadas.

14. Lei aplicável e foro

Esta Política é regida pelas leis da **República Federativa do Brasil**, em especial a LGPD e o Marco Civil da Internet. A relação entre a **SolveAgenda e o Estabelecimento** é **estritamente comercial (B2B)**, elegendo-se o **foro da Comarca de Vila Velha/ES**, com exclusão de qualquer outro. Na relação de consumo entre **Hóspede (consumidor) e Estabelecimento**, aplica-se o **Código de Defesa do Consumidor**, prevalecendo,

quando cabível, o foro do domicílio do consumidor — sem participação da SolveAgenda, que não é parte dessa relação.

---

15. Versão e vigência

- **Versão 3.3** — novembro de 2026.
- **Data de entrada em vigor:** 21 de novembro de 2026 (publicada no site nesta data).
- **Histórico resumido:** v1 (rascunho inicial) → v2 (base legal dos e-mails, incidentes, retenção granular, backups, suboperadores) → v3 (terminologia "Estabelecimento", alinhamento da custódia com os Termos, ajuste de redação sobre CPF não sensível, canal de privacidade dedicado) → v3.1 (suporte operacional e confirmação de reservas entre as finalidades de tratamento, sob confidencialidade) → v3.2 (ferramentas gratuitas do site como nova origem de dados, com base legal no consentimento; Pixel da Meta nas páginas de divulgação, sujeito a aceite prévio e ausente do portal de reservas e do painel; inclusão da Meta e do serviço de aviso por WhatsApp entre os destinatários) → v3.3 (retirada do Pixel da Meta e do aviso de cookies: o site passa a usar apenas cookies estritamente necessários, e a Meta deixa de ser destinatária de dados). Versões anteriores são arquivadas.