

Aviso de Privacidade

Versão 2.0
Janeiro/2024



1 - Introdução:	4
2 - Contato de Proteção de Dados:	5
3 - Definições:	5
4 – Dados Coletados e Recebidos	7
Dados Pessoais:	7
Dados de rastreamento e cookies:	8
Cookies que utilizamos:	8
Como usamos as informações?	8
Dados de hóspedes menores de idade:	9
5 – Armazenamento, Arquivamento, Transmissão, Transferência, Compartilhamento	10
6 – Produção	11
7 – Acesso, Utilização e Modificação	12
8 – Processamento, Extração, Avaliação ou Controle da informação	12
9 - Eliminação ou Anonimização	13
10 – Direitos do Titular	13
11 - Oposição ou Revisão do Tratamento de Dados	14
12 - Proteção de Dados	15
13 – Alterações a esta Política de Privacidade	15

1 - Introdução:

A TAG desenvolve todo o sistema com foco na comodidade e na praticidade, tanto para o hotel quanto para o hóspede. Desde o projeto inicial, a preocupação com a privacidade dos usuários foi incorporada para garantir a segurança de todos os clientes que utilizam nossas funcionalidades.

Com o objetivo de esclarecer em detalhes e de maneira transparente o nosso compromisso com a proteção da privacidade e dos dados pessoais, elaboramos esta POLÍTICA DE PRIVACIDADE. Este documento representa uma declaração legal para demonstrar o comprometimento da TAG em conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018 e ao Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR), UE 2016/679.

A Política de Privacidade esclarece nossos procedimentos e práticas com respeito à coleta e utilização dos dados pessoais do usuário, detalha seus direitos como titular de dados e deixa claro como zelamos pela integridade e segurança das informações que armazenamos, evidenciando a adequação com o princípio da transparência da LGPD e GDPR.

Nossa política abrange todos os dados pessoais dos hóspedes que utilizam nosso sistema para automatizar os processos do hotel. Logo, ela detalha como e porque podemos coletar, usar, processar, compartilhar e reter as informações pessoais que o usuário nos fornece. Além disso, esclarecemos quem tem acesso aos dados, os propósitos para os quais são manipulados e como poderá controlar o compartilhamento das suas informações.

Ao utilizar os serviços da TAG, você concorda com a coleta e o uso de informações de acordo com esta política. Exceto, se definido de modo diverso nesta Política de Privacidade.

2 - Contato de Proteção de Dados:

Estamos sempre à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas ou fornecer informações sobre as políticas e práticas da TAG relacionadas à privacidade e proteção de dados pessoais. Disponibilizamos de forma clara e objetiva os contatos do nosso Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais.

Sinta-se à vontade para entrar em contato através do e-mail ou do telefone abaixo para abordar qualquer questão relacionada à proteção de dados e privacidade:

Encarregado de Dados: Lucas Boaventura Menezes

Telefone / WhatsApp: (34) 99979-9099

E-mail: lucas@tag.express

3 - Definições:

A seguir, apresentamos algumas definições com o objetivo de esclarecer os termos que utilizamos:

DADOS PESSOAIS: Informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.

DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS: Dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

TITULAR: Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

TRATAMENTO: Toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução,

transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

FINALIDADE: Realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades.

NECESSIDADE: Limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados.

QUALIDADE: Garantia, aos titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento.

TRANSPARÊNCIA: Garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial.

CONTROLADOR: Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

OPERADOR: Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

BASES LEGAIS: As bases legais são as hipóteses que permitem e legitimam as operações de tratamento de dados. Todas as operações que executamos sobre seus dados, são suportadas por uma das 10 hipóteses de tratamento da lei.

CONSENTIMENTO: Manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.

COOKIES: Pequenos pedaços de dados armazenados em seu dispositivo (computador ou dispositivo móvel).

4 – Dados Coletados e Recebidos

Segundo o Decreto nº 7.381, de 02 de dezembro de 2010, que regulamenta a Lei do Turismo nº 11.771/2008, a movimentação diária de hóspedes deve ser declarada através da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH). Portanto, a aplicação da FNRH é obrigatoriedade de todos os meios de hospedagem do Brasil. Desta forma, os dados coletados e/ou recebidos pela TAG são os dados elencados na FNRH.

Dados Pessoais:

Ao utilizar nosso Serviço, podemos solicitar que o usuário nos forneça determinadas informações de identificação pessoal que são capazes de serem usadas para contatá-lo ou identificá-lo ("Dados Pessoais"). As informações de identificação pessoal podem incluir, mas não se limitam a:

- Nome Completo;
- Data de Nascimento;
- Idade, Profissão e Sexo;
- Celular, Telefone e E-mail;
- Documento de Identidade (Travel Document), Tipo, Órgão Expedidor (Issuing Country), RG, CPF;
- Nacionalidade, Endereço Permanente, Cidade, Estado, País;
- Placa do veículo, Última Procedência, Próximo Destino, Motivo da viagem, Meio de transporte;
- Assinatura do hóspede;
- Cookies e dados de uso.

Além destes, também é coletada a foto do rosto do hóspede (Selfie) e as respostas da pesquisa de satisfação (NPS). Contudo, a foto do rosto solicitada será necessária como forma de autenticação da identidade do usuário e que as respostas às pesquisas de satisfação não são obrigatórias.

Dados de rastreamento e cookies:

Utilizamos cookies e tecnologias semelhantes para permitir serviços e funcionalidades no nosso site e para compreender a interação com o nosso serviço.

Monitoramos regularmente os dados de atividade agregados em nossa infraestrutura, mas não rastreamos usuários individuais no sentido deste parágrafo, o que só ocorre quando temos um interesse legítimo em fazê-lo (por exemplo, para fins de segurança e conformidade).

Realizamos rastreamento regular em nosso Open Server. Você pode instruir seu navegador a recusar todos os cookies ou a indicar quando um cookie está sendo enviado. Entretanto, se você não aceitar cookies, talvez não consiga usar algumas partes do nosso Serviço.

Cookies que utilizamos:

Cookies Essenciais: Esses cookies permitem funcionalidades essenciais, tais como segurança, verificação de identidade e gestão de rede. Esses cookies não podem ser desativados;

Cookies de Marketing: Esses cookies são usados para rastrear a eficácia da publicidade, fornecer um serviço mais relevante e anúncios melhores para atender aos seus interesses;

Cookies Funcionais: Esses cookies coletam dados para lembrar as escolhas que os usuários fazem e para melhorar e proporcionar uma experiência mais personalizada.

Cookies Analíticos: Estes cookies nos ajudam a entender como os visitantes interagem com nosso site, descobrir erros e fornecer uma melhor análise geral.

Como usamos as informações?

Conforme estabelecido legalmente, coletamos e utilizamos os dados pessoais do usuário para o cumprimento com obrigações legais e regulamentares, como:

- Cumprimento de ordens judiciais ou requisições de autoridades competentes;
- Atendimento a requerimentos de órgãos reguladores;
- Investigação e prevenção de fraudes ou atividades ilegais.

Ademais, os dados coletados através do nosso site, do nosso aplicativo e da integração do nosso sistema com os sistemas dos hotéis, alcançam as seguintes FINALIDADES:

- Realização do check-in online, com confirmação em nome do hotel, oferecendo ao hóspede comodidade e praticidade.
- Check-out online, com aplicação da pesquisa de satisfação em que o hóspede avalia os serviços prestados pelo hotel.
- Oferecimento ao hotel a possibilidade de estreitar o relacionamento com seus hóspedes através de campanhas de marketing, promoções e programas de fidelidade, coordenando de forma mais inteligente suas operações.

Empregamos os dados pessoais do usuário na medida exigida para conduzir nossas operações, oferecer nossos serviços e estar em conformidade com todas as obrigações regulatórias pertinentes às nossas atividades. Assim, atendendo ao princípio da NECESSIDADE, limitamos a coleta apenas às informações essenciais para a prestação dos serviços contratados da TAG.

É importante ressaltar que, caso o usuário opte por não nos fornecer os dados pessoais mencionados acima, não será possível dar continuidade aos processos descritos.

Dados de hóspedes menores de idade:

Com relação aos **dados de hóspedes menores de idade**, em consonância com as hipóteses de tratamento previstas:

- Realizamos o tratamento de dados pessoais de crianças e de adolescentes em seu melhor interesse, de acordo com os ditames da legislação pertinente de proteção de dados;
- Mantemos pública a informação sobre os tipos de dados coletados, a forma de sua utilização e os procedimentos para o exercício dos direitos;

- Não repassamos dados pessoais das crianças a terceiros sem o devido consentimento explícito, específico e em destaque dado comprovadamente por pelo menos um dos pais ou pelo responsável legal. Para armazenar os dados em nosso sistema o faremos mediante termo de consentimento a ser assinado pelo responsável;
- Não condicionamos a participação das crianças e adolescentes em jogos, aplicações de internet ou outras atividades ao fornecimento de informações pessoais além das estritamente necessárias à atividade;
- Fornecemos as informações sobre o tratamento de dados de maneira simples, clara e acessível, consideradas as características físico motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais e mentais do usuário, com uso de recursos audiovisuais quando adequado, de forma a proporcionar a informação necessária aos pais ou ao responsável legal e adequada ao entendimento da criança.

Isto posto, a coleta e todas as operações de tratamento decorrentes desta seguem a seguinte base legal:

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória: de acordo com as regulamentações do Ministério do Turismo;

5 – Armazenamento, Arquivamento, Transmissão, Transferência, Compartilhamento

Desde a coleta, os dados pessoais são **transferidos** para as bases de dados do nosso sistema, através da transmissão online via Internet para a nuvem da Amazon Web Services, onde são armazenados e arquivados. A TAG não **armazena** ou arquivada dados em papel.

Apenas dados de controle, como endereço completo, CPF e e-mail são **compartilhados** com plataformas terceiras (por exemplo, a subadquirente IUGU para processamento do check-out). Os dados do cartão de crédito do hóspede vão

direto do browser para a IUGU, não são armazenados no TAG. Vale lembrar que o IUGU é uma empresa PCI DSS compliant.

O **compartilhamento** dos dados é feito somente com o hotel onde a reserva foi feita. Nenhum dado pessoal é compartilhado com outros hotéis.

Em nenhuma hipótese nós cedemos os dados coletados para publicidade em sites de terceiros. As informações coletadas são mantidas exclusivamente com o TAG e com os hotéis escolhidos pelo usuário.

De acordo com a Lei 11.771/2008 e Decreto 7.381/2010 os check-ins e check-outs devem ser guardados por tempo indeterminado pelo hotel e lançados no SNRHos, o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes do Ministério do Turismo. Portanto, para comodidade do hotel, os dados pessoais ficam **arquivados** por tempo indeterminado.

A transmissão do conteúdo dos dados pessoais poderá ocorrer de forma obrigatória para a aplicação da lei, em raras circunstâncias, de acordo com uma solicitação válida das autoridades. Todavia, a solicitação apenas será atendida caso for realizada em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.

6 – Produção

Ao realizar uma reserva são produzidos vários dados de controle, como identificador da reserva, data prevista de check-in, quantidade de quartos, valores das diárias, código do hotel, a lista de hóspedes na reserva, entre outras informações.

A FINALIDADE desses dados é realizar o check-in e check-out online permitindo a integração entre os sistemas de forma correta, mantendo a exatidão dos dados para

que não haja conflito ou informações erradas, em respeito ao princípio da QUALIDADE.

7 – Acesso, Utilização e Modificação

O sistema permite que o usuário acesse as informações e os dados processados.

A utilização dos dados pessoais e dos dados produzidos pela TAG tem o objetivo de automatizar o check-in e check-out. O sistema também utiliza a ferramenta de CRM, a qual permite que o hotel utilize os dados pessoais para envio de comunicados e campanhas de marketing personalizadas e, a de NPS, para pesquisa de satisfação.

Para retificar o cadastro, o usuário poderá solicitar que o hotel modifique adequadamente caso considere que os dados pessoais estão incompletos ou incorretos.

8 – Processamento, Extração, Avaliação ou Controle da informação

As atividades de processamento realizadas sobre os dados são apenas de armazenamento em bancos de dados, backup desses dados e cruzamento de dados para análise do comportamento de consumo dos hóspedes.

A TAG permite que o hotel extraia relatórios do sistema cujas informações são avaliadas pelos gestores do hotel para gerenciamento de suas operações e produção de suas campanhas de marketing. Esses relatórios podem apresentar informações baseadas em dados anonimizados mas também podem apontar especificamente quais as preferências de um determinado hóspede. Entretanto, esta análise é somente no contexto do hotel, ou seja, de maneira alguma essa informação é sumarizada ou comercializada "entre" hotéis. Logo, é uma informação gerencial sobre a satisfação daquele hóspede para com aquele hotel.

9 - Eliminação ou Anonimização

Nenhum dado pessoal é eliminado conforme regulamentação do Estado. De acordo com a Lei 11.771/2008 e Decreto 7.381/2010 os check-ins e check-outs devem ser guardados por tempo indeterminado pelo hotel e lançados no SNRHos, o Sistema Nacional de Registro de Hóspedes do Ministério do Turismo.

A TAG possibilita ainda, mediante solicitação realizada pelo responsável dos dados por e-mail, a visualização, exclusão e anonimização dos dados inseridos em nossas plataformas.

Os dados anonimizados, ou seja, dados que não podem mais ser associados a com o indivíduo, podem ser usados para fins de pesquisa e estatística e, nesse caso, a TAG pode usar essas informações indefinidamente sem aviso prévio.

10 – Direitos do Titular

A LGPD e a GDPR garantem a todos os cidadãos direitos específicos sobre seus dados pessoais. De acordo com o Artigo 18 da LGPD, o CONTROLADOR deve prover esses direitos aos titulares dos dados. A TAG, no papel de OPERADORA, é obrigada por lei a tratar os dados de acordo com as políticas do CONTROLADOR. Quaisquer petições de titulares com relação a seus dados e seus direitos devem ser encaminhadas sem custo, através de solicitação por e-mail ou telefone ao nosso Encarregado de Dados, cujos contatos estão detalhados no item 2 desta política.

Para sua segurança, sempre que o usuário apresentar uma requisição para exercer seus direitos, a TAG poderá solicitar algumas informações e/ou documentos complementares para que possamos comprovar a sua identidade, buscando impedir fraudes. Fazemos isso no intuito de garantir a segurança e a privacidade de todos.

Em alguns casos, a TAG pode ter motivos legítimos para deixar de atender a uma solicitação de exercício de direitos. Essas situações incluem, por exemplo, casos em que uma revelação de informações específicas poderia violar direitos de propriedade intelectual ou segredos de negócio, sejam nossos ou de terceiros. Outros exemplos são casos em que pedidos de exclusão de dados não possam ser atendidos em razão da existência de obrigação da TAG de reter dados, seja para cumprir obrigações legais, regulatórias ou para possibilitar sua própria defesa ou de terceiros em disputas de qualquer natureza.

Ainda, algumas solicitações podem não ser respondidas de forma imediata, mas a TAG se compromete a responder todas as requisições em um prazo razoável e sempre em conformidade com a legislação aplicável.

11 - Oposição ou Revisão do Tratamento de Dados

O consentimento consiste na manifestação livre (o titular de dados deve ter a opção de consentir ou não consentir), informada (o titular de dados deve ser bem informado sobre o tratamento que está consentindo) e inequívoca (o titular de dados não pode ter dúvidas sobre a sua manifestação de consentimento).

Logo, o cliente poderá revogar o consentimento dado a qualquer momento, o que não torna ilegais os tratamentos realizados enquanto durar o consentimento e, poderá exercer esse direito, mediante solicitação, por meio dos canais da TAG.

12 - Proteção de Dados

Proteger os dados que nossos clientes, usuários e parceiros nos confiam é nossa prioridade. Empregamos uma variedade de medidas técnicas e organizacionais para assegurar a segurança de seus dados pessoais. Essas medidas incluem precauções físicas, administrativas e tecnológicas para mitigar o risco de perda, uso indevido ou acesso não autorizado, divulgação ou alteração de suas informações pessoais. O acesso aos seus dados é restrito apenas às pessoas cujas funções demandem essa necessidade específica.

Além disso, todos os funcionários da TAG são obrigados a receber treinamento em segurança da informação, estão sujeitos a verificações de antecedentes e são obrigados a assinar um acordo de confidencialidade vinculativo.

Apesar de nossos esforços, devido à natureza das comunicações e da tecnologia de processamento de informações, não podemos assegurar que as informações estarão completamente seguras contra invasões de terceiros durante sua transmissão pela Internet ou enquanto armazenadas em nossos sistemas.

13 – Alterações a esta Política de Privacidade

Esta política de privacidade está sujeita a alterações e atualizações, se porventura viermos a necessitar e para garantir sempre o cumprimento da Lei, mediante a oferta de novos negócios e serviços, onde se faz necessário a utilização de dados pessoais ou dados pessoais sensíveis. Essas alterações podem ocorrer a qualquer momento.

Esta política é efetiva a partir de Janeiro/2024.