

# DECLARAÇÃO DE PRIVACIDADE REDE DE HOTÉIS DEVILLE

## Sumário

<b>1. COMPROMISSO DA REDE DEVILLE EM PROTEGER A PRIVACIDADE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. QUEM SOMOS.....</b>	<b>4</b>
<b>4. PRINCÍPIOS PARA PROTEÇÃO DE SEUS DADOS PESSOAIS.....</b>	<b>4</b>
<b>5. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS PELA REDE DEVILLE .....</b>	<b>6</b>
5.1. QUAIS SÃO OS DADOS PESSOAIS COLETADOS?.....	17
5.2. QUANDO SEUS DADOS PESSOAIS SÃO COLETADOS?.....	18
5.3. CONDIÇÕES DO ACESSO DE TERCEIROS A SEUS DADOS PESSOAIS	19
5.3.1. RELAÇÃO COM COLABORADORES/FORNECEDORES/PRESTADORES DE SERVIÇOS/ENTIDADES TERCEIRAS .....	21
5.4. CLIENTES.....	22
5.5. POTENCIAIS CLIENTES.....	22
5.6. MARKETING DIRETO .....	23
5.7. GESTÃO DE SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E CONFLITOS RELACIONADOS AOS SEUS DADOS PESSOAIS .....	23
<b>6. COMPARTILHAMENTO DE DADOS .....</b>	<b>24</b>
<b>7. OS SEUS DIREITOS.....</b>	<b>24</b>
7.1. ACESSO .....	26
7.2. RETIFICAÇÃO .....	26
7.3. APAGAMENTO .....	26
7.4. LIMITAÇÃO .....	26
7.5. PORTABILIDADE .....	27
7.6. OPOSIÇÃO .....	27
<b>8. MEDIDAS TÉCNICAS, ORGANIZATIVAS E DE SEGURANÇA IMPLEMENTADAS .....</b>	<b>28</b>
8.1. SEGURANÇA DOS DADOS.....	29
8.2. PROTEÇÃO DE SEUS DADOS PESSOAIS DURANTE TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS.....	29
<b>9. UTILIZAÇÃO DE COOKIES.....</b>	<b>30</b>
9.1. OS COOKIES PODEM SER DE DOIS TIPOS:.....	30
<b>10. VIOLAÇÕES DE DADOS PESSOAIS .....</b>	<b>31</b>
<b>11. DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>	<b>32</b>

## **1. COMPROMISSO DA REDE DEVILLE EM PROTEGER A PRIVACIDADE**

A Rede Deville, preocupada em manter o nível de qualidade, privacidade e segurança aos seus clientes, funcionários e parceiros e por considerar você um cliente importante, nossa prioridade principal é lhe oferecer estadias e momentos excepcionais em nossas unidades e agora zelar pela sua privacidade.

Por essa razão, a Rede Deville está empenhada em estar sempre em conformidade com toda a legislação e atos normativos nacionais, na manutenção de políticas, procedimentos, instruções de trabalho e medidas técnicas adequadas à proteção da privacidade dos dados pessoais sob a sua responsabilidade de tratamento e/ou processamento.

Esta declaração representa o compromisso que a Rede Deville tem em relação ao tratamento de dados pessoais, quer sejam em formato digital ou físico, quer tenham sido coletados diretamente do titular dos dados ou de terceiros.

Todos os colaboradores serão informados desta diretriz e será assegurado que a compreendam, assim como, as demais políticas e procedimentos que a Rede Deville venha a implementar para apoiar no cumprimento desta.

Recomendamos a leitura atenta da presente **Declaração de Privacidade** para que a sua decisão de permitir ou não a coleta e tratamento de seus dados pessoais e de os manter conosco, seja livre, esclarecida e voluntária.

A presente **Declaração de Privacidade de Dados** aplica-se a todos os hotéis geridos e explorados pela Rede Deville.

Para saber mais sobre nós, acesse o site eletrônico: [www.deville.com.br](http://www.deville.com.br).

## **2. OBJETIVO**

Nesta declaração, está descrito quem é a Rede Deville em relação ao tratamento dos seus dados pessoais, para que finalidades serão utilizados, como é efetuado o tratamento dos dados pessoais sob a nossa responsabilidade, com quem são compartilhados, qual o tempo de conservação, bem como, as formas que poderão ser utilizadas para entrar em contato conosco e exercer os seus direitos.

### **3. QUEM SOMOS**

A empresa Deville Hotéis e Turismo Ltda., conhecida como Rede de Hotéis Deville, é uma empresa que é responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais.

Assim, no cumprimento da legislação em vigor a nível nacional, para resolução ou esclarecimento sobre qualquer questão relacionada com o tratamento/processamento dos seus dados pessoais, poderá entrar em contato com os nossos serviços através do e-mail: [privacidade@deville.com.br](mailto:privacidade@deville.com.br).

### **4. PRINCÍPIOS PARA PROTEÇÃO DE SEUS DADOS PESSOAIS**

De acordo com as regulamentações em vigor, segundo a Lei Geral de Proteção de Dados adotada no Brasil, a Rede Deville estabelece como premissa o atendimento aos princípios para a proteção de dados:

- I. Finalidade: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;
- II. Adequação: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento;
- III. 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;
- IV. Livre acesso: garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais;
- V. Qualidade dos dados: 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;

- VI. **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;
- VII. **Segurança:** utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;
- VIII. **Prevenção:** adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais;
- IX. **Não discriminação:** impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;
- X. **Responsabilização e prestação de contas:** demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas.  
(Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei 13.709/2018))

Em caso de dúvidas referentes aos princípios da Proteção de Dados, entre em contato com nosso **Encarregado de Dados:** Atílio Augusto Segantin Braga, através do e-mail: [privacidade@deville.com.br](mailto:privacidade@deville.com.br).

## 5. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS PELA REDE DEVILLE

A Rede Deville trata os dados pessoais sob a sua responsabilidade mediante as finalidades inerentes à sua coleta.

A seguir, apresentaremos as finalidades para as quais seus dados são utilizados, a base legal para esse uso, assim como o período em que eles são armazenados:

<b>Finalidade/Atividade</b>	<b>Base legal para o tratamento, incluindo o interesse legítimo visado</b>	<b>Duração de armazenamento</b>
Cumprir nossas obrigações para com os clientes.	Processamento necessário para a execução de um contrato do qual você faz parte.	
Gerenciar a reserva de quartos e solicitações de hospedagem, especialmente estabelecer e manter os documentos legais de acordo com as normas vigentes.	Processamento necessário para cumprir uma obrigação legal. Processamento necessário para a execução de nosso interesse legítimo em gerir nossas atividades e lhe fornecer os produtos e	Vinte anos a contar da data de reserva, de acordo com nossas obrigações legais.

Finalidade/Atividade	Base legal para o tratamento, incluindo o interesse legítimo visado	Duração de armazenamento
	serviços solicitados.	
<p>Gerenciar sua estadia no hotel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonia: controle e tarifação;</li> <li>• Internet: controle e registro dos acessos.</li> </ul>	<p>Processamento necessário para a execução de um contrato do qual você faz parte.</p> <p>Processamento necessário para a execução de nosso interesse legítimo em gerir nossas atividades e lhe fornecer os produtos e serviços solicitados.</p>	<p>Abrangendo toda a duração de sua estadia.</p> <p>Armazenamento de dados de acesso à internet por 1 ano.</p>
Gerenciamento de nosso relacionamento com os clientes antes,	Processamento necessário para a execução de um	Vinte anos a contar da data dos registros

Finalidade/Atividade	Base legal para o tratamento, incluindo o interesse legítimo visado	Duração de armazenamento
<p>durante e após a estadia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecimento de detalhes para o banco de dados de clientes;</li> <li>• Operações de segmentação, baseadas no histórico de reserva e nos seus hábitos de viagem para enviar mensagens personalizadas, de acordo com as obrigações da diretiva europeia ePrivacy (2002/58/CE) e Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD</li> </ul>	<p>contrato do qual você faz parte. Processamento necessário para a execução de nosso interesse legítimo em promover nossos serviços, realizar ações de marketing (levando em conta sua relação comercial com a Rede Deville) e melhorar nossos serviços.</p>	<p>efetivados, de acordo com nossas obrigações legais.</p>



Finalidade/Atividade	Base legal para o tratamento, incluindo o interesse legítimo visado	Duração de armazenamento
<p>(Lei 13.709/2018);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Previsão e antecipação de comportamentos futuros dos clientes;</li> <li>• Desenvolvimento de estatísticas e pontuações comerciais e ações de relatório;</li> <li>• Fornecimento de dados de contexto para ferramentas de marketing. Isso acontece quando um cliente acessa o site da Rede ou faz uma reserva;</li> </ul>		

Finalidade/Atividade	Base legal para o tratamento, incluindo o interesse legítimo visado	Duração de armazenamento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecimento e gerenciamento das preferências de clientes novos ou repetidos;</li> <li>• Envio de boletins informativos, promoções e ofertas turísticas, de hotéis ou serviços ou, ainda, ofertas dos parceiros da Rede Deville ou contato com você pelo telefone, de acordo com as obrigações da diretiva europeia ePrivacy (2002/58/CE) e Lei Geral de</li> </ul>		

Finalidade/Atividade	Base legal para o tratamento, incluindo o interesse legítimo visado	Duração de armazenamento
Proteção de Dados – LGPD (Lei 13.709/2018).		
<p>Melhoria dos serviços de nosso hotel, especialmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalização de sua recepção no hotel, melhoria da qualidade do serviço e da experiência do cliente</li> <li>• Processamento dos dados pessoais em nosso programa de marketing do cliente para executar as</li> </ul>	<p>Processamento necessário para a execução de um contrato do qual você faz parte no que diz respeito à gestão de sua adesão ao programa de fidelidade.</p> <p>Processamento necessário para a execução de nosso interesse legítimo em promover nossos serviços, realizar ações de</p>	<p>Vinte anos a contar da data dos registros efetivados, de acordo com nossas obrigações legais.</p>

Finalidade/Atividade	Base legal para o tratamento, incluindo o interesse legítimo visado	Duração de armazenamento
<p>operações de marketing, promover marcas e obter um melhor entendimento de seus requisitos e desejos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptação de nossos produtos e serviços para atender melhor aos requisitos</li> <li>• Personalização das ofertas comerciais e mensagens promocionais que enviamos a você</li> <li>• Informações sobre ofertas especiais e quaisquer novos</li> </ul>	<p>marketing (levando em conta sua relação comercial com a Rede Deville) e melhorar nossos serviços.</p>	

Finalidade/Atividade	Base legal para o tratamento, incluindo o interesse legítimo visado	Duração de armazenamento
serviços criados pela Rede Deville.		
Permissão para realizar verificações cruzadas, análises e combinações de seus dados por meio de um terceiro confiável no momento da reserva ou de sua estadia, para determinar seus interesses e perfil de cliente e para permitir que enviemos ofertas personalizadas.	Processamento necessário para a execução de nosso interesse legítimo em promover nossos serviços, realizar ações de marketing (levando em conta sua relação comercial com a Rede Deville e melhorar nossos serviços.	Vinte anos a contar da data dos registros efetivados, de acordo com nossas obrigações legais.
Aprimoramento dos serviços da Rede Deville, especialmente:	Processamento necessário para a execução de um	Vinte anos a contar da data dos registros

Finalidade/Atividade	Base legal para o tratamento, incluindo o interesse legítimo visado	Duração de armazenamento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Execução de pesquisas e análises de questionários e comentários do cliente;</li> <li>• Gerenciamento de reclamações.</li> </ul>	<p>contrato do qual você faz parte. Processamento necessário para a execução de nosso interesse legítimo em promover nossos serviços, realizar ações de marketing (levando em conta sua relação comercial com a Rede Deville e melhorar nossos serviços.</p>	<p>efetivados, de acordo com nossas obrigações legais.</p>
<p>Segurança e aprimoramento do seu uso dos sites da Rede Deville, especialmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprimoramento da navegação</li> </ul>	<p>Processamento necessário para a execução de nosso interesse legítimo em gerenciar nossas</p>	<p>Vinte anos a contar da data dos registros efetivados, de acordo com nossas</p>

Finalidade/Atividade	Base legal para o tratamento, incluindo o interesse legítimo visado	Duração de armazenamento
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assistência e manutenção</li> <li>Implementação de medidas de segurança e prevenção de fraude.</li> </ul>	atividades, realizar prestações de TI, administração e segurança de redes para prevenir fraudes.	obrigações legais.
<p>Gerenciamento interno de listas dos clientes que se comportaram de modo inapropriado durante a estadia no hotel (comportamento agressivo e antissocial, não conformidade com o contrato do hotel, não conformidade com regulamentos de segurança, roubo, dano e vandalismo ou incidentes com pagamento).</p>	<p>Processamento necessário para a execução de nosso interesse legítimo em gerenciar nossas atividades, realizar prestações de TI, administração e segurança de redes para prevenir fraudes.</p>	<p>Vinte anos a contar da data dos registros efetivados, de acordo com nossas obrigações legais.</p>

Finalidade/Atividade	Base legal para o tratamento, incluindo o interesse legítimo visado	Duração de armazenamento
<p>Uso de serviços necessários para pesquisar a identidade de pessoas que se hospedam nos hotéis da Rede Deville na hipótese de eventos que afetam o hotel em questão (morte, mal súbito, acidente, desastres naturais, ataques terroristas etc.).</p>	<p>Processamento necessário para a proteção de interesses vitais dos clientes.</p>	<p>Abrangendo toda a duração do ocorrido.</p>
<p>Conformidade à legislação local (por exemplo, armazenamento de documentos contábeis), incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamento de solicitações para cancelar a</li> </ul>	<p>Processamento necessário para o respeito a uma obrigação legal.</p>	<p>Pela duração fixada na legislação aplicável.</p>



Finalidade/Atividade	Base legal para o tratamento, incluindo o interesse legítimo visado	Duração de armazenamento
<p>inscrição de boletins informativos, promoções, ofertas de turismo e pesquisas de satisfação;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamento de solicitações de pessoas envolvidas na proteção dos próprios dados.</li> </ul>		

### 5.1. QUAIS SÃO OS DADOS PESSOAIS COLETADOS?

Em vários momentos, seremos obrigados a coletar informações sobre você e/ou de seus acompanhantes, como:

- Detalhes do contato (por exemplo, nome, sobrenome, número de telefone, e-mail);
- Informações pessoais (por exemplo, data de nascimento, nacionalidade);
- Informações relacionadas a seus filhos (por exemplo, nome, data de nascimento, idade);
- O número de seu cartão de crédito (para fins de transação e reserva);

- Informações que estão em um documento de identidade (por exemplo, carteira de identidade, passaporte ou carteira de habilitação);
- Seu número de inscrição do programa parceiro de concessão de pontos (por exemplo, Livelo) e informações relacionadas à sua atividade nesses programas;
- Suas datas de chegada e saída;
- Suas preferências e interesses (por exemplo: preferência de andar, tipo de cama, esportes, interesses culturais, preferências de comidas e bebidas etc.);
- Suas perguntas/comentários, durante ou após uma estadia em um dos hotéis da Rede Deville;
- Informações técnicas e localizações geradas ao usar nossos sites e aplicativos.

As informações coletadas em relação às pessoas com menos de 16 anos limitam-se a nome, nacionalidade e data de nascimento, que somente poderão ser fornecidas por um adulto. Solicitamos que você garanta que seus filhos não nos enviem qualquer tipo de dados pessoais sem o seu consentimento (particularmente através da Internet). Caso isso aconteça, você poderá entrar em contato com o encarregado de dados para que essas informações sejam excluídas.

## **5.2. QUANDO SEUS DADOS PESSOAIS SÃO COLETADOS?**

Os dados pessoais poderão ser coletados em diversas ocasiões, incluindo:

### 1. Atividades do hotel:

- Reserva de um quarto;
- Check-in e pagamento;
- Hospedagem no hotel e serviços de estadia;
- Consumo no restaurante ou bar do hotel durante a estadia;
- Solicitações, reclamações e/ou litígios.

### 2. Participação nos eventos ou programas de marketing:

- Participação nas pesquisas do cliente (por exemplo, Pesquisa de Satisfação do Hóspede);

- Competições ou jogos on-line;
  - Assinatura de boletins informativos, para receber ofertas e promoções por e-mail.
3. Transmissão de informações de terceiros:
- Operadoras de turismo, agências de viagem (on-line ou não), sistemas de reserva via GDS e outros.
4. Atividades da Internet:
- Conexão aos sites da Rede Deville (endereço IP, cookies de acordo com nossa política de cookies);
  - Formulários on-line (reserva on-line, questionários, páginas da Rede Deville nas redes sociais, dispositivos de login de redes sociais, conversas com um robô ou "chatbot").

### **5.3. CONDIÇÕES DO ACESSO DE TERCEIROS A SEUS DADOS PESSOAIS**

A Rede Deville possui unidades em vários estados no Brasil atendendo titulares nacionais e titulares de dados de outros países.

Para isso, devemos compartilhar seus dados com destinatários internos e externos nas seguintes condições:

1. Atualizações: Compartilhamos seus dados pessoais com um número limitado de pessoas e serviços autorizados pela Rede Deville para lhe proporcionar a melhor experiência possível em nossos hotéis. As equipes listadas abaixo podem ter acesso a seus dados:
- Equipe do hotel;
  - Equipe de reserva que usa as ferramentas de reserva da Rede Deville;
  - Departamentos de TI;
  - Parceiros comerciais e serviços de marketing;
  - Serviços médicos, se aplicável;
  - Geralmente, qualquer pessoa apropriada na Rede Deville para determinadas categorias específicas dos dados pessoais.

Mais especificamente, os dados relacionados às suas estadias, preferências, nível de satisfação serão compartilhados entre os hotéis

administrados por uma marca da Rede Deville. Esses dados são usados para melhorar a qualidade de serviços e sua experiência em cada um desses hotéis. Nesse contexto, os dados serão processados em conjunto pela Rede Deville. Para garantir nosso interesse legítimo, preservando seus direitos e suas liberdades, as obrigações e responsabilidades da Rede Deville foram traduzidas em um contrato específico de corresponsabilidade. A qualquer momento, você pode se opor ao compartilhamento dessas informações entre os hotéis da Rede Deville entrando em contato com o departamento de Privacidade de Dados. Você também pode solicitar uma declaração das principais linhas do contrato de corresponsabilidade.

2. Com provedores de serviço e parceiros: seus dados pessoais poderão ser enviados a terceiros para fins de fornecimento de serviços e aprimoramento de estadia, por exemplo:

- Provedores de serviço externos: subcontratantes de TI, call centers internacionais, bancos, emitentes de cartão de crédito, advogados externos, despachantes, impressores;
- Parceiros comerciais: A Rede Deville poderá, a menos que especificado de outra forma pelo setor responsável, expandir o seu perfil compartilhando determinadas informações pessoais com seus parceiros comerciais preferenciais. Nesse caso, um terceiro confiável poderá fazer o cruzamento de informações, analisar e aplicar determinados dispositivos aos seus dados. Esse processamento de dados permitirá à Rede Deville e a seus parceiros contratuais privilegiados determinar os interesses e o perfil do cliente e nos permitirá enviar ofertas personalizadas;
  - Sites de rede social: Para permitir que você seja identificado nos sites da Rede Deville sem a necessidade de preencher um formulário de registro, a Rede Deville criou o sistema de conexão por rede social. Caso se conecte usando esse sistema, você autorizará explicitamente a Rede a acessar os dados públicos de sua conta da rede social usada (por exemplo, Facebook, LinkedIn, Google, Instagram...), assim como

os outros dados mencionados quando você estiver usando esse sistema de conexão por rede social. A Rede Deville também poderá comunicar de forma segura o seu endereço de e-mail a redes sociais para identificar se você já é um usuário, para publicar anúncios personalizados e relevantes na conta, caso seja necessário.

3. Autoridades locais: também poderemos ser obrigados a enviar suas informações às autoridades locais, caso seja necessário por lei ou como parte de uma consulta e em conformidade com regulamentações locais.

### **5.3.1. RELAÇÃO COM COLABORADORES/FORNECEDORES/PRESTADORES DE SERVIÇOS/ENTIDADES TERCEIRAS**

Neste âmbito o tratamento de dados é necessário para a execução dos contratos a celebrar entre os titulares dos dados e a Rede Deville, ou na realização das negociações pré-contratuais necessárias.

Caso os dados não sejam disponibilizados, a Rede Deville não poderá cumprir as obrigações contratuais ou mesmo legais exigíveis para cada tipo de relação contratual.

Os dados com esta finalidade serão armazenados durante o tempo de vigência de contrato/relação contratual em questão sem prejuízo do cumprimento das disposições legais que possam obrigar a um período de retenção superior.

Os dados coletados com esta finalidade, poderão também ser tratados com a finalidade de cumprimento de obrigações regulatórias ou legais, bem como para o exercício de direitos em processos judiciais.

Poderá ainda ocorrer situações em que a finalidade esteja vinculada a existência de um interesse legítimo por parte da Rede Deville e aqui os dados serão conservados pelo período necessário ao exercício do respectivo interesse legítimo.

#### **5.4. CLIENTES**

Neste âmbito o tratamento dos seus dados pessoais é necessário para a execução do contrato a celebrar entre si e a Rede Deville assim como para as necessárias negociações pré-contratuais quando nos efetua um pedido.

Caso os dados não sejam disponibilizados, a Rede Deville não poderá cumprir as obrigações contratuais ou mesmo legais exigíveis.

Em algumas situações poderá ser solicitada a informação sobre parentes e acompanhantes, tal como nome e idades dos filhos.

Ao longo da sua estadia em uma de nossas unidades hoteleiras, poderemos coletar imagens, áudio e vídeo, por meio dos sistemas de vídeo vigilância localizadas nas áreas públicas das nossas unidades, sendo que estas existem unicamente para nossa e vossa proteção.

Caso forneça dados de uma terceira pessoa no momento da reserva ou aquisição de uma oferta, será considerado que temos também aqui o interesse legítimo para tratar esses dados pessoais conforme a nossa declaração de privacidade.

Os dados com esta finalidade serão conservados após a sua última estadia numa das nossas unidades hoteleiras, sem prejuízo do cumprimento das disposições legais relativas à retenção de dados por um período superior.

Os dados coletados com esta finalidade, poderão também ser tratados com a finalidade de defesa em processos judiciais, sendo a sua licitude a existência de um interesse legítimo por parte da Rede Deville e aqui os dados serão conservados pelo período necessário ao exercício do respetivo interesse legítimo.

#### **5.5. POTENCIAIS CLIENTES**

O tratamento dos seus dados poderá ser necessário para a realização de negociações pré-contratuais com vista à celebração de um contrato entre si e a Rede Deville.

Caso os seus dados não sejam disponibilizados não poderemos prestar-lhe os serviços solicitados ou pré-contratados.

Os seus dados serão conservados para esta finalidade sem prejuízo do cumprimento das disposições legais relativas à retenção de dados por um período superior.

#### **5.6. MARKETING DIRETO**

A Rede Deville poderá tratar os seus dados com a finalidade de lhe enviar informações sobre ofertas, produtos e serviços nas suas unidades hoteleiras. Este serviço de informação e tipo de tratamento de dados será realizado unicamente com o seu consentimento, consentimento este que lhe será devidamente solicitado de uma forma positiva e transparente no momento da coleta dos seus dados através do formulário específico para o efeito ou através da subscrição da nossa *newsletter* online.

Assim com o seu consentimento, receberá comunicações de marketing através de e-mail, sendo sempre disponibilizado no próprio e-mail a forma de exclusão deste consentimento.

Os seus dados serão conservados para esta finalidade no prazo após o seu consentimento ou renovação de consentimento, a não ser que decida retirar o consentimento previamente dado para o mesmo.

#### **5.7. GESTÃO DE SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E CONFLITOS RELACIONADOS AOS SEUS DADOS PESSOAIS**

Poderá ser necessário contatar a Rede Deville para fins de efetuar uma sugestão, reclamação ou conflito referente aos seus dados pessoais, este contato poderá ser feito diretamente em qualquer um dos hotéis da Rede, via telefone ou por envio de e-mail para [privacidade@deville.com.br](mailto:privacidade@deville.com.br).

Os seus dados pessoais solicitados nesta intervenção serão tratados com base nos interesses legítimos da Rede Deville e no seu consentimento.

Estes dados são coletados com o fim de analisar e resolver a situação subjacente à sua sugestão ou reclamação.

Os dados coletados para esta finalidade serão conservados pelo tempo necessário à resolução da reclamação apresentada, salvo eventual prazo prescricional previsto em lei nacional que exija um prazo superior.

## **6. COMPARTILHAMENTO DE DADOS**

Decorrente das finalidades para os quais os seus dados pessoais são coletados, este poderão ser transmitidos da seguinte forma:

1. Fornecedores/prestadores de serviços/entidades terceiras: Se é nosso cliente, colaborador, prestador de serviço ou fornecedor, saiba que os seus dados poderão ser tratados por empresas subcontratadas pela Rede Deville nomeadamente no armazenamento dos dados coletados via WebSite, correio eletrônico, sistema de gestão hoteleira, sistema de fatura, emissão de notas fiscais, e plataforma de marketing eletrônico.

Nestes casos serão fornecidos os dados pessoais essenciais para a prestação do serviço em causa.

2. Autoridades e Administração Pública: Alguns dos seus dados pessoais serão transmitidos às autoridades competentes por necessidades de cumprimentos legais tais como a informação aos serviços de estrangeiros e fronteiras, Ministério do Turismo e Autoridade Tributária.

Em caso de investigações e na legitimidade comprovada nesse caso, bem como por determinação judicial, os seus dados também poderão ser transmitidos às autoridades policiais ou judiciais competentes.

## **7. OS SEUS DIREITOS**

Nos termos da legislação nacional são-lhe concedidos diversos direitos relacionados com os seus dados pessoais, sendo um deles o dever de informação sobre as finalidades de tratamento, tempos de retenção e transferências, e que se encontra descrita nesta declaração.

Além do direito à informação a qualquer momento poderá solicitar-nos o acesso à informação que mantemos sobre si, à retificação da informação caso esta não esteja correta ou completa, ao apagamento ou à limitação do tratamento existente e nos casos em que o tratamento dos dados é dependente do seu consentimento e obtido em formato digital, à sua portabilidade.



A Rede Deville compromete-se a efetuar o tratamento dos seus dados pessoais de uma forma cuidadosa e organizada para garantir que os seus direitos possam ser garantidos.

Para poder exercer os seus direitos, poderá ser necessário que lhe seja exigido que faça prova de sua identidade para garantir assim que os seus direitos e liberdades não interfiram com os direitos e liberdades de outros.

Deve estar ciente de que em certas situações e devido a certos requisitos legais ou de investigação policial/judicial/contencioso o seu pedido poderá não ser imediatamente atendido ou até mesmo esteja condicionado à deliberação judicial.

Todas as solicitações terão uma resposta da nossa parte no prazo máximo de 30 dias, salvo deliberação específica da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, ao qual será objeto de atendimento da nossa parte dentro do prazo estipulado pela autoridade, salvo eventual força maior ou impedimento que será devidamente reportado.

O exercício dos seus direitos não implica o pagamento de qualquer taxa.

Neste âmbito poderá ainda no exercício dos seus direitos proceder a uma reclamação à Agência Nacional de Proteção de Dados- ANPD, caso julgue que os seus direitos não foram salvaguardados ou garantidos.

Caso queira exercer seus direitos, entre em contato diretamente com o departamento de Privacidade de Dados da Rede Deville pelo e-mail [privacidade@deville.com.br](mailto:privacidade@deville.com.br) ou por carta dirigida ao Encarregado de Dados Pessoais da Rede Deville, para o endereço: Rua Visconde de Nácar, 1440 - 18º Andar – Centro - CEP: 80410-201, Curitiba / PR, Brasil.

Para os fins de confidencialidade e proteção dos dados pessoais, precisaremos identificá-lo para responder à sua solicitação.

Em caso de dúvidas sobre sua identidade, você deverá incluir uma cópia do documento de identificação oficial, como carteira de habilitação ou passaporte, juntamente com a solicitação.

Nesse caso, uma fotocópia em preto e branco será suficiente.

Todas as solicitações receberão uma resposta o mais rápido possível e em conformidade com a lei aplicável.

### **7.1. ACESSO**

O titular dos dados tem direito a requerer o acesso aos dados pessoais tratados pela Rede Deville e que lhe digam respeito.

### **7.2. RETIFICAÇÃO**

Caso sejam detectados ou saiba de incorreções nos seus dados pessoais que a Rede Deville trata, pode solicitar a sua retificação.

### **7.3. APAGAMENTO**

O direito ao apagamento dos seus dados pessoais quando solicitado dependente das seguintes situações:

- Deixaram de ser necessários para a finalidade que motivou a sua coleta e tratamento;
- Quando é retirado o consentimento (no caso de ser um tratamento baseado em consentimento), e deixou de haver qualquer outro fundamento para o tratamento;
- O titular opõe-se ao tratamento e não existem interesses legítimos ou legais prevalecentes que justifiquem o tratamento.

### **7.4. LIMITAÇÃO**

O direito à limitação de tratamento dos seus dados pessoais quando solicitado dependente das seguintes situações:

- Uma contestação à exatidão dos dados durante um período de tempo que permita a sua confirmação;
- Caso haja ilicitude no tratamento dos dados e o seu titular se oponha ao seu apagamento solicitando em contrapartida a limitação do seu tratamento;
- Caso haja necessidade por parte do titular de dados do não apagamento por motivos legais, ou defesa em processos judiciais, e estes já não sejam do interesse de tratamento por parte da Rede Deville;

- Se existir oposição ao tratamento dos dados e até que seja apurado se há ou não motivos legítimos da parte da Rede Deville para a continuidade do tratamento.

## **7.5. PORTABILIDADE**

Nos casos em que o tratamento dos dados é dependente do seu consentimento ou de um contrato celebrado com a Rede Deville tendo sido obtido em formato digital e tratado de forma automatizada, poderá solicitar os seus dados pessoais, de uma forma estruturada e num formato digital informaticamente legível.

Ficam excluídos deste direito os dados que tenham sido inferidos ou derivados de análises efetuadas pela Rede Deville sobre os dados pessoais em tratamento. Também em casos que tecnicamente seja possível a transferência entre responsáveis de tratamento, o titular dos dados poderá solicitar a transferência direta para um outro responsável que não a Rede Deville.

## **7.6. OPOSIÇÃO**

Nos casos em que o tratamento de dados seja legitimado em interesses legítimos alegados pela Rede Deville, caso o tratamento de dados for efetuado para efeitos de marketing ou ainda na definição de perfis, poderá a qualquer momento, opor-se ao tratamento dos seus dados pessoais.

Procedimentos com vista ao exercício dos direitos do titular dos dados todos os direitos dos titulares dos dados especificados no ponto anterior podem ser exercidos pelo utilizador mediante a utilização da plataforma específica e disponível em:

Para mais informações poderá entrar em contato com a Rede Deville através do e-mail: [privacidade@deville.com.br](mailto:privacidade@deville.com.br) ou por carta dirigida ao Encarregado de Dados Pessoais da Rede Deville, para o endereço: Rua Visconde de Nácar, 1440 - 18º Andar – Centro - CEP: 80410-201, Curitiba / PR, Brasil.

## **8. MEDIDAS TÉCNICAS, ORGANIZATIVAS E DE SEGURANÇA IMPLEMENTADAS**

Por forma a garantir contra a destruição accidental ou ilícita, alteração ou perda accidental, acesso ou divulgação não autorizados, dos dados pessoais que nos são confiados, a Rede Deville toma as medidas técnicas e organizativas adequadas, de acordo com as disposições legais aplicáveis.

Existem medidas técnicas tais como *firewalls* e sistemas de antivírus atualizados, assim como organizacionais tais como monitorização e registro de acessos aos sistemas e procedimentos internos de gestão de identidades.

A Rede Deville está aperfeiçoando seus controles internos e implementando um Sistema de Gestão da Segurança da Informação e Privacidade, sendo que os dados pessoais dos quais somos responsáveis de tratamento são tratados de forma absolutamente confidencial, existindo para isso políticas e procedimentos internos de segurança e confidencialidade, os quais são atualizados de acordo com as necessidades e alterações legais que a isso obriguem.

A Rede Deville empenha-se por padrão para que os dados pessoais sujeitos a tratamento sejam os mínimos necessários para as finalidades de tratamento previamente definidas, assim como que só terão acesso aos mesmos as pessoas devidamente autorizadas para o efeito conforme sistema de gestão de identidades interna.

A interação com o website da Rede Deville é efetuada através de canais seguros e de comunicações que utilizam o protocolo HTTPS e o padrão de segurança SSL.

Existe uma constante sensibilização e formação dos colaboradores internos quer relativos às medidas de segurança da informação e privacidade de dados existentes na Rede, como em relação à legislação em vigor sobre segurança e privacidade de dados.

Sempre que seja possível é efetuada a anonimização ou pseudonimização dos dados pessoais, sendo assim mais complicado em caso de vazamento de dados a identificação dos titulares dos dados.

A Rede Deville possui sistemas de *backup* e recuperação de dados que permitem a reposição de forma rápida dos sistemas e dados após um incidente.

O Sistema de Gestão da Segurança da Informação está sendo desenhado de forma a garantir a informação, sendo assegurados dentro dos padrões tecnicamente e organizativamente possíveis a confidencialidade, disponibilidade e autenticidade dos dados tratados pela Rede Deville.

### **8.1. SEGURANÇA DOS DADOS**

A Rede Deville está adotando medidas técnicas e organizacionais apropriadas, de acordo com as disposições legais aplicáveis, para proteger seus dados pessoais contra destruição, perda ou alteração, utilização indevida e acesso não autorizado, modificação ou divulgação de forma ilícita ou acidental. Para esse fim, implementamos medidas técnicas (como firewalls) e medidas organizacionais (como um sistema de identificação, de senha, formas de proteção física etc.) para garantir a constante confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência de sistemas e serviços de tratamento. Quando você envia os dados do cartão de crédito ao fazer uma reserva, a tecnologia de criptografia SSL (*Secure Socket Layer*) é usada para garantir uma transação segura. Medidas organizacionais garantem a segurança do processamento.

### **8.2. PROTEÇÃO DE SEUS DADOS PESSOAIS DURANTE TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS**

Para os fins determinados nesta declaração, poderemos transferir seus dados pessoais para destinatários internos ou externos que poderão estar em países que oferecem níveis diferentes da proteção de dados pessoais.

Conseqüentemente, além da implementação de políticas e procedimentos específicos, a Rede Deville empregará as medidas apropriadas para garantir uma transferência segura de seus dados pessoais entre as filiais da Rede Deville ou a um destinatário externo localizado em países que oferecem um nível diferente de privacidade daquele oferecido no país em que os dados pessoais são coletados.

## 9. UTILIZAÇÃO DE COOKIES

Quando visitar o nosso Site, e por forma a permitir um melhor serviço e uma navegação mais agradável, ser-lhe-á requerido o seu consentimento para a criação e gravação no seu computador de arquivos de texto (*Cookies*).

Os *cookies* ou outros rastreadores semelhantes são pacotes de dados utilizados para conectar com o *browser* do utilizador e coletar informação sobre a navegação e interesses de quem utiliza o site.

Estas informações podem conter, por exemplo, a identificação da sessão, localização, idioma, equipamento utilizado ou o sistema operativo.

Durante o período de validade do *cookie* este armazena a informação do estado quando o *browser* acessa várias páginas de um site ou quando um *browser* retorna a este mesmo site.

### 9.1. OS COOKIES PODEM SER DE DOIS TIPOS:

1. De sessão, quando estes são automaticamente eliminados após fechar o *browser* ou o nosso *website*;
2. Persistentes, estes permanecem no seu equipamento até à data de expiração ou até que sejam eliminados utilizando as ferramentas disponíveis para isso no seu *browser*.

Este tipo de tecnologia é utilizada para as seguintes finalidades e coleta os seguintes dados pessoais:

- Gerir a autenticação de quem nos visita *online*, assim como poder usar as medidas de segurança no pedido de reservas e navegação, garantindo o bom funcionamento do módulo de autenticação;
- Identificar através de marcadores de localização de onde nos visitam, sabendo assim melhor quem são os nossos visitantes e poder personalizar os nossos serviços;
- Identificar os utilizadores através da marcação de redes sociais utilizadas, conseguindo assim dirigir-vos com o vosso consentimento informações personalizadas sobre o tipo de serviços que seja do vosso interesse (se tiver a sua sessão na rede social aberta quando nos visita);

- Conhecer o desempenho do nosso *website* e garantir as suas atualizações e melhorias de navegação indo ao encontro das expectativas de quem nos visita *online*;
- Otimizar a experiência de navegação facilitando-a, em particular na determinação dos percursos preferidos para a sua navegação;
- Efetuar estatísticas de utilização que é feita de uma forma agregada sem identificação individual dos titulares dos dados que originaram tal informação;
- Permitir o acesso às suas páginas mais rapidamente, armazenando os dados ou as informações de início de sessão que tenha introduzido anteriormente;
- Adaptar o nosso *website* à plataforma que utiliza para nos visitar.

Este arquivo vai permitir-lhe uma maior facilidade e rapidez no acesso ao Site, bem como a sua personalização de acordo com as suas preferências. A maioria dos *browsers* aceita estes arquivos (*Cookies*), mas o poderá deletá-los ou definir automaticamente o seu bloqueio. No menu "Ajuda/Help" do seu *browser* encontrará como efetuar essas configurações. No entanto, caso não permita o uso de *cookies* poderá haver algumas funcionalidades do nosso website que não conseguirá utilizar.

Em relação à funcionalidade de identificação através das redes sociais que tenha com sessão aberta quando nos visita, recomendamos que leia as políticas de privacidade destas mesmas redes para se familiarizar com a forma como utilizam a informação de navegação que possam coletar.

## **10. VIOLAÇÕES DE DADOS PESSOAIS**

No caso de ter sido identificada uma violação de dados pessoais, e após avaliação de impacto, caso seja identificado que o vazamento implica em um elevado risco para os direitos e liberdades do titular dos dados afetados, a Rede Deville compromete-se a efetuar a comunicação no prazo de 30 dias da violação de dados pessoais à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares dos dados afetados a contar do conhecimento do incidente, salvo estabelecimento de um prazo menor pela agência reguladora.

A comunicação ao titular dos dados não será efetuada nas seguintes situações:

- No caso de terem sido aplicadas todas as medidas de proteção adequadas aos dados pessoais em causa, tanto técnicas como organizativas, especialmente medidas que tornem os dados pessoais incompreensíveis para qualquer pessoa não autorizada a acessar esses dados, tais como a encriptação ou anonimização;
- No caso de terem sido tomadas medidas subsequentes que assegurem que deixou de haver risco para os titulares dos dados em causa; ou
- No caso da comunicação aos titulares dos dados implique um esforço desproporcional. E neste caso poderá ser efetuada uma comunicação pública ou algo semelhante que possa permitir que os titulares dos dados sejam informados.

## **11. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Este documento é propriedade da Rede Deville sendo da sua responsabilidade garantir que esta declaração é revista em conformidade com as necessidades legislativas ou alterações ao tipo de tratamento/processamento de dados pessoais sob a sua responsabilidade.

A versão mais atualizada deste documento encontra-se disponível para todos os colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços e parceiros de negócio no web site da Rede no seguinte link: [www.deville.com.br](http://www.deville.com.br) ou consultando todo o processo do sistema de gestão da segurança da informação e privacidade da Rede, quando concluída sua implementação. Como não contém informação confidencial, é disponibilizado de forma aberta para todos incluindo partes externas da instituição.

Este procedimento relacionado com a segurança da informação foi aprovado pela Diretoria da Rede de Hotéis Deville em (09 de novembro de 2020) e é disponibilizada numa versão controlada sob a assinatura de (Renato Duarte), administrador da Rede Deville.