

Sumário

1. Compromisso dos Hotéis Deville em proteger a privacidade	1
2. Objetivo	1
3. Quem somos	1
3.1 Controlador de dados pessoais.....	2
3.2 Operadores de dados pessoais	3
3.3 Encarregado de dados pessoais	3
4. Nossos princípios para Proteção de seus Dados Pessoais	4
5. Da Coleta de Dados Pessoais	5
5.1 Quais dados pessoais coletamos	5
5.2 Como e onde coletamos seus dados	6
5.3 Preferências Pessoais	7
6. Do Tratamento de dados pessoais	9
6.1 A Finalidade do Tratamento de dados pessoais	9
6.2 Crianças e Adolescentes com idade inferior a 18 anos	18
7. Do Compartilhamento	18
7.1 Como e quando compartilhamos seus dados.....	18
7.2 Relações com Fornecedores, Prestadores de Serviços e Entidades Terceiras	19
7.3 Potenciais Clientes	20
7.3.1 Grupos (Corporativos e Parceiros Estratégicos)	21
7.4 Marketing Direto	21
7.5 Profiling baseado em pesquisas.....	21
7.6 Gestão de Sugestões, Reclamações e Conflitos.....	21
7.7 Dentro das empresas Hotéis Deville	22
7.8 Autoridades e Administração pública	22
7.8.1 Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH.....	22
8. Dos Direitos dos Titulares de Dados Pessoais.....	22
8.1 Do Exercício dos Direitos dos Titulares de dados pessoais.....	23
9. Medidas técnicas, organizacionais e de segurança	24
9.1 Segurança dos Dados.....	25
9.2 Proteção de seus dados pessoais durante transferências internacionais.	25
10. Utilização de Cookies	25
10.1 Cookies.....	26
11. Violações de dados pessoais	26
12. Mudanças e Atualizações da Política de Privacidade de Dados	27
12.1 Respeito às recomendações da Autoridade Nacional de Proteção de dados:	27
12.2 Controle de Versões	27
13. Disposições finais	28

Esta **Política de Privacidade de Dados** aplica-se ao site eletrônico www.deville.com.br e a todos os Hotéis Deville, sejam próprios ou franquias. Explica como os Hotéis Deville coletam, usam, divulgam e protegem seus dados pessoais, bem como respeita seus direitos assegurados pela legislação aplicável.

1. Compromisso dos Hotéis Deville em proteger a privacidade

A privacidade é um dos direitos mais importantes para o indivíduo. Está protegida pela lei brasileira e consiste na habilidade que este tem de controlar a exposição de informações sobre sua vida pessoal, sua intimidade, bem como a disponibilidade de dados sobre si mesmo, de retificar, ratificar ou apagar estes e de proteger a confidencialidade de suas comunicações, seu domicílio, sua imagem, honra e reputação perante terceiros.

Os Hotéis Deville, preocupados em manter o nível de qualidade, privacidade e segurança oferecido aos seus clientes, funcionários, parceiros e por considerarem a importância de todos os seus clientes, estão empenhados em proporcionar a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, oferecendo estadias e experiências excepcionais nos hotéis, zelando também pela privacidade de todos.

Esta **Política de Privacidade de Dados** representa o compromisso dos Hotéis Deville com 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.

Quando você aceita essa **Política de Privacidade de Dados**, confere sua livre e expressa concordância com os termos aqui estipulados, diretamente e/ou por meio de seu responsável legal, que deve estar ciente também das regras aqui estabelecidas.

Assim, os Hotéis Deville desejam que você conheça e se familiarize como tratamos seus dados pessoais e outros dados necessários a proporcionar estadias e momentos excepcionais em nossas unidades, franquias ou em unidades que atuamos como licenciados autorizados de outras marcas.

Recomendamos a leitura atenta da presente **Política de Privacidade de Dados** 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.

2. Objetivo

Nosso objetivo é fornecer os melhores serviços, atender suas expectativas e aumentarmos o nível de hospitalidade em cada estágio da sua interação conosco, do momento de sua reserva até o momento de despedida do hotel, zelando pela sua privacidade e respeitando suas preferências.

3. Quem somos

Os Hotéis Deville contam com nove unidades e atuam em quatro regiões (Sul, Sudeste, Centro-Oeste e Nordeste), atuando através de unidades próprias, franquias ou ainda sob a bandeira de outra marca na qualidade de licenciado.

Oferecemos nossos serviços através das seguintes marcas:



3.1 Controlador de dados pessoais

O controlador é o agente responsável por tomar as principais decisões referentes ao tratamento de dados pessoais e por definir a finalidade deste tratamento. Entre essas decisões incluem-se as instruções fornecidas a operadores contratados para realização de um determinado tratamento de dados pessoais.

O artigo 5º, inciso VI, da LGPD define controlador como: “Pessoa natural ou jurídica, de direito público, a quem compete as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais”.

Os Hotéis Deville atuam como Controlador de dados em todas as suas unidades cuja administração é própria.

Entretanto, quando atua como licenciado de outra marca, pode atuar como CO-Controlador com direitos limitados de usar os dados que são coletados pelo mesmo nos termos da Declaração de Privacidade e/ou Política de Privacidade de Dados do licenciador, como no caso do Marriott Guarulhos.

No caso das franquias, pertencentes à marca Deville e operadas sob um contrato de franquia com os Hotéis Deville, divulgamos aos franqueados para os fins descritos nesta **Política de Privacidade de Dados** o direito limitado de usar determinados dados pessoais para seus próprios fins e, portanto, qualificam-se como controladores de dados independentes (CO-Controladores) para gerenciar e coordenar sua estada em hotéis e para cumprir suas próprias obrigações legais, incluindo a manutenção de livros e registros.

Deste modo, importante destacar que os seus dados são controlados por **Deville Hotéis e Turismo Ltda.**, conforme informativo abaixo:

Deville Hotéis e Turismo Ltda.

Endereço: Rua Emiliano Pernetá, nº 466, conjunto 1.801, Centro, Curitiba-PR, CEP: 80420-080.
Telefone: +55 (41) 3219 4000
CNPJ: 81.071.623/0001-57.

Para resolução ou esclarecimento sobre qualquer questão relacionada com o tratamento/processamento dos seus dados pessoais você poderá entrar em contato com nosso canal de atendimento conforme mencionado no item **3.3. Encarregado de Dados Pessoais**, desta **Política de Privacidade de Dados**.

3.2 Operadores de dados pessoais

Operador é o agente responsável por realizar o tratamento de dados em nome do controlador e conforme a finalidade por este delimitada.

Segundo o art. 5º, inciso X da LGPD é a pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

É responsabilidade do Operador realizar o tratamento de dados pessoais de acordo com as instruções fornecidas pelo controlador, que verificará a observância das próprias instruções e das normas sobre a matéria.

O Operador de dados pessoais enquanto responsável pelo tratamento de dados dos Hotéis Deville só poderá tratar os dados para a finalidade previamente estabelecida, seja nesta política ou em documento apropriado.

Os Operadores de dados dos Hotéis Deville possuem as seguintes obrigações:

- (i) Seguir as instruções do controlador;
- (ii) Firmar contratos que estabeleçam, dentre outros assuntos, o regimento de atividades e responsabilidades com o controlador;
- (iii) Dar ciência ao controlador em caso de contrato com suboperador (es).

3.3 Encarregado de dados pessoais

O Encarregado de dados pessoais é o indivíduo responsável por garantir a conformidade de uma organização, pública ou privada, à Lei Geral de Proteção de Dados.

De acordo com o § 2º do art. 41º, o encarregado possui as seguintes atribuições:

- Aceitar as reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências;
- Receber comunicações da autoridade nacional e adotar providências;
- Orientar os funcionários e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais; e
- Executar as demais atribuições determinadas pelo controlador ou estabelecidas em normas complementares.

Segue abaixo os dados do nosso encarregado de dados que pode ser contatado para dirimir e/ou esclarecer eventuais dúvidas quanto ao tratamento de dados pessoais dos Hotéis Deville.

Encarregado de Dados
Atílio Augusto Segantin Braga, OAB/SP 143.257
E-mail: privacidade@deville.com.br
Telefone: +55 (41) 3219 4000

4. Nossos princípios para Proteção de seus Dados Pessoais

De acordo com as regulamentações em vigor, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados adotada no Brasil, estabelecemos dez princípios para o tratamento de dados nos Hotéis Deville:

- (i) **Legalidade:** usaremos seus dados pessoais apenas se:
- Recebermos a permissão da pessoa; ou
 - Se forem necessários para a execução de um contrato do qual a pessoa faça parte; ou
 - Se forem necessários para o cumprimento de uma obrigação legal; ou
 - Se forem necessários para a proteção dos interesses vitais da pessoa; ou
 - Tivermos interesse legítimo em usar dados pessoais sem ferir a liberdade ou os interesses da pessoa.
- (ii) **Honestidade:** explicaremos por que os dados que coletamos são úteis para nós.
- (iii) **Finalidades determinadas e redução de dados:** só coletamos dados pessoais que realmente sejam necessários. Se pudermos chegar ao mesmo resultado usando menos dados, então priorizaremos o uso de apenas alguns dados.
- (iv) **Transparência:** informamos a maneira como utilizamos os dados das pessoas.
- (v) **Facilitamos o exercício dos direitos das pessoas cujos dados coletamos:** acesso, retificação e exclusão dos dados, além de oposição ao processamento deles.
- (vi) **Duração do armazenamento de dados:** armazenamos os dados por um período limitado.
- (vii) **Garantia:** Garantimos a segurança dos dados, ou seja, a integridade e confidencialidade deles.
- (viii) **Utilização dos dados por terceiros:** Se um terceiro tiver que usar dados pessoais, adotaremos medidas para garantir que ele estará comprometido em proteger esses dados.
- (ix) **Transferência de dados:** Se os dados precisarem ser transferidos para além do território brasileiro, trabalharemos para garantir que essa transferência tenha o respaldo jurídico apropriado.
- (x) **Problemas com os dados:** Se os dados forem comprometidos (perdidos, violados, danificados, ficarem indisponíveis, dentre outros), notificaremos o ocorrido às autoridades de proteção de dados competentes e aos envolvidos, caso a violação possa trazer grandes riscos à liberdade e aos direitos dos envolvidos.

Em caso de dúvidas referentes aos dez princípios da Proteção de Dados dos Hotéis Deville ou qualquer outro assunto relacionado a sua privacidade, entre em contato com nosso Encarregado de Dados: Atílio Augusto Segantin Braga, através do e-mail: privacidade@deville.com.br.

5. Da Coleta de Dados Pessoais

5.1 Quais dados pessoais coletamos

Quando você fica hospedado em nossos hotéis podemos coletar os dados que serão detalhados na presente **Política de Privacidade de Dados** de acordo com os pontos de interação durante sua jornada como hóspede, para melhor atendê-lo, lembrando que dados pessoais são informações que podem identificá-lo como indivíduo ou relacionadas a você como indivíduo identificável.

São coletados:

- Detalhes do contato (por exemplo, nome, sobrenome, número de telefone, e-mail);
- Informações pessoais (por exemplo, data de nascimento, gênero, nacionalidade, preferência do idioma);
- 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, visto ou outro documento de identificação emitido pelo governo ou carteira de habilitação);
- Seu número do programa de fidelidade do Parceiro (por exemplo, Nivel (Unidades Deville), Bonvoy (Unidades sob a Bandeira Marriott) e informações relacionadas à sua atividade nesses programas;
- Suas preferências e interesses (por exemplo, preferência de andar, tipo de cama, tipo de jornais/revistas, esportes, interesses culturais, preferências de comidas e bebidas etc.);
- Suas perguntas/comentários, durante ou após uma estadia em um de nossos estabelecimentos administrados pelos Hotéis Deville;
- Informações técnicas e localizações geradas ao usar nossos sites e aplicativos;
- Data e local de nascimento (Unidade Marriott);
- Datas importantes como data de nascimento e ocasiões especiais;
- Detalhes do empregador (eventos corporativos);
- Dados de itinerário de viagem, grupo de excursões ou atividades;
- Estadas ou interações anteriores, bens e serviços comprados, serviço especial e requisições de comodidades;
- Identificação de conta em redes sociais, foto de perfil e demais dados publicamente disponíveis, ou dados disponíveis ao conectar suas redes sociais a programas de fidelidade.

Em circunstâncias mais limitadas, também podemos coletar:

- Dados sobre familiares e acompanhantes, nomes e idades de dependentes;
- Dados biométricos;
- Informações financeiras;
- Dados de imagens, vídeo e áudio via:

- a) Câmeras de segurança localizadas em áreas públicas, como corredores e entradas, em nossos hotéis; e em alguns casos pontuais mediante;
- b) Câmeras portáteis transportadas por nossos agentes de prevenção de perdas e outros agentes de segurança.

5.2 Como e onde coletamos seus dados

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

- a) Atividades do hotel:
 - Reserva de um quarto;
 - Check-in (registro na recepção do hotel) e pagamento;
 - Hospedagem no hotel e serviços de estadia;
 - Consumo no restaurante ou bar do hotel durante a estadia;
 - Solicitações, reclamações e/ou litígios.
- b) Participação nos eventos ou programas de marketing:
 - Inscrição nos programas de fidelidade;
 - 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.
- c) Transmissão de informações de terceiros:
 - Operadoras de turismo, agências de viagem (on-line ou não), sistemas de reserva via GDS (sistema de distribuição global) e outros.
- d) Atividades da Internet:
 - Conexão aos sites dos Hotéis Deville (endereço IP, cookies de acordo com nossa política de cookies);
 - Formulários on-line (reserva on-line, questionários, páginas dos Hotéis Deville nas redes sociais, dispositivos de login de redes sociais, conversas com um robô ou "chat").

Os dados pessoais ainda poderão ser coletados através de:

- **Serviços on-line:** coletamos dados pessoais ou outros dados quando você interage com nossos serviços on-line, realizando ações como, entre outras, navegar, reservar, comprar bens e serviços de nossos sites ou aplicativos, comunicar-se conosco ou se conectar conosco ou publicar em páginas de rede social, ou assinar um boletim informativo ou participar de uma pesquisa, concurso ou oferta promocional.
- **Visitas a hotéis e interações off-line:** coletamos dados pessoais quando você visita nossos hotéis, ou usa serviços e estabelecimentos do hotel, restaurantes, serviços de concierge, academia, serviços de acompanhamento para crianças e spa. Nós também coletamos dados pessoais quando você participa de um dos eventos promocionais que nós organizamos ou em que nós participamos, ou quando você nos fornece seus dados pessoais para realizar um evento.

- **Atendimento ao cliente:** coletamos dados pessoais quando você faz uma reserva por telefone, se comunica conosco por e-mail, fax ou serviços de bate-papo on-line (chat), comunicado instantâneo (mensageiro), whatsapp ou entra em contato com o atendimento ao cliente. Essas comunicações podem ser registradas para fins de garantia de qualidade e treinamento.
- **Proprietários e franqueados:** coletamos dados pessoais dos proprietários de hotéis com marca Deville que gerenciamos. Nós também coletamos dados pessoais de franqueados dos hotéis com a marca Deville de propriedade independente e operadas sob um acordo de franquia conosco. Proprietários e franqueados são independentes dos Hotéis Deville. Os franqueados incluem operadores e empresas de gestão terceirizados.
- **Licenciados autorizados:** coletamos dados pessoais de empresas quando celebramos um contrato de licença ou semelhante para vender produtos e serviços sob uma determinada marca, como por exemplo: do Grupo Marriott (“onde atuamos como licenciados autorizados – **São Paulo Airport Marriott Hotel**”).
- **Parceiros comerciais estratégicos:** coletamos dados pessoais de empresas com as quais fazemos parcerias para fornecer a você produtos, serviços ou ofertas com base em suas experiências em nossos hotéis (“Parceiros comerciais estratégicos”). Exemplos de parceiros comerciais estratégicos incluem estabelecimentos comerciais da propriedade, parceiros de viagens e passeios, parceiros de timeshare, locadoras de veículos e plataformas de reserva de viagem, ou de *check in online*. Parceiros comerciais estratégicos são independentes dos Hotéis Deville.
- **Outras fontes:** coletamos dados pessoais de bancos de dados públicos, parceiros de marketing em comum e terceiros.
- **Dispositivos conectados à internet:** coletamos dados pessoais de dispositivos conectados à internet disponíveis em nossos hotéis. Por exemplo: quando você conecta um dispositivo à internet do hotel, ou quando um assistente de *smart home* está disponível para você personalizar suas acomodações e experiências.

5.3 Preferências Pessoais

Para viabilizar uma melhor experiência também podemos coletar informações sobre suas preferências que usamos para tornar suas estadas e interações conosco mais agradáveis, incluindo informações sobre seus interesses e outras informações relevantes que adquirimos sobre você durante sua estada. Isso também pode incluir suas preferências sobre nossos serviços, para que possamos melhorá-los, e restrições específicas de dieta ou saúde para garantir seu bem-estar.

Com relação as preferências pessoais, também coletamos informações sobre comemorações especiais (como sua data de nascimento/aniversário ou seu aniversário de casamento/relacionamento pessoal), os tipos de atividades de que você prefere participar quando se hospeda conosco e seus hobbies. As preferências pessoais também podem incluir informações sobre com quem você costuma viajar, seu relacionamento com eles e seu estado civil.

Se você enviar dados pessoais sobre outras pessoas para nós ou para nossos provedores de serviços (por exemplo, se você fizer uma reserva para outra pessoa), você declara que tem autorização para fazê-lo e nos autoriza a usar os dados de acordo com esta **Política de Privacidade de Dados**.

FINALIDADE	DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES ASSOCIADAS COM A FINALIDADE	BASE JURÍDICA
Datas comemorativas anuais	Queremos ajudá-lo a comemorar aniversários ou datas especiais quando você se hospedar conosco. Por exemplo, podemos registrar estas datas e isso nos permitirá presenteá-lo em um aniversário ou em uma data especial.	Consentimento, quando aplicável.
Tipo de atividade e hobbies (como viagens à praia, serviços de babá, fitness, detalhes de viagens e transporte, clube infantil, restaurante etc.)	Queremos garantir que vamos fornecer serviços que melhoram sua experiência com os Hotéis Deville. Para fazer isso, podemos registrar suas preferências sobre atividades das quais você gosta de participar, para garantir que possamos oferecer experiências semelhantes quando você se hospedar conosco no futuro.	Consentimento, quando aplicável.
Relacionamentos (marido, esposa, filho, filha etc.)	Entendemos que suas preferências podem mudar (como seu tipo de quarto preferido) dependendo de com quem você viaja. Podemos manter um registro de seus relacionamentos para nos ajudar a tornar a sua estada com os Hotéis Deville a mais confortável possível. Por exemplo: se soubermos que você viaja com crianças pequenas, podemos planejar acomodações adicionais, como um berço ou cama dobrável, ou ainda com animais de estimação.	Interesse legítimo, a fim de fornecer um serviço excepcional a você. Consentimento, quando aplicável.
Preferências para hotéis, clubes e instalações	Queremos oferecer serviços que vão aprimorar sua experiência com os Hotéis Deville quando você	Interesse legítimo, a fim de fornecer um

FINALIDADE	DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES ASSOCIADAS COM A FINALIDADE	BASE JURÍDICA
	se hospedar conosco. Para fazer isso, podemos registrar suas preferências por nossos hotéis, clubes e instalações, com base em suas preferências de estada no passado, de clubes infantis, serviços de babá, serviços de spa e beleza, instalações de golfe, restaurantes e academias de ginástica.	serviço excepcional a você. Consentimento, quando aplicável.
Preferências alimentares	Queremos garantir que você esteja seguro e que possamos fornecer serviços para aprimorar seu bem-estar e sua experiência nos Hotéis Deville ao se hospedar conosco. Por exemplo: podemos registrar suas preferências de refeições ou bebidas para estarmos preparados se você solicitar serviço de quarto ou refeição em um de nossos cafés ou restaurantes.	Interesse legítimo, a fim de fornecer um serviço excepcional a você. Consentimento, quando aplicável.

6. Do Tratamento de dados pessoais

Tratamos os dados pessoais sob a nossa responsabilidade mediante as finalidades inerentes à sua coleta, seja durante sua interação conosco em nosso site (www.deville.com.br), nossas páginas nas redes sociais que controlamos, mensagens enviadas por e-mails por nós com o link desta **Política de Privacidade de Dados**, ou ainda através de suas comunicações conosco on-line ou pessoalmente.

Os dados também poderão ser coletados através de terceiros, como franqueados, parceiros de negócios estratégicos, banco de dados públicos e parceiros de marketing.

6.1 A Finalidade do Tratamento de dados pessoais

Os Hotéis Deville assumem o compromisso através desta **Política de Privacidade de Dados**, tratar os dados pessoais sob a sua responsabilidade mediante as finalidades inerentes à sua coleta.

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

FINALIDADE	DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES ASSOCIADAS COM A FINALIDADE	BASE JURÍDICA
Reservas e registro de hóspedes	Existem diversas atividades associadas a esta finalidade, como: facilitar reservas de acomodações em hotéis e serviços relacionados em vários canais (por exemplo: site, e-mail, chats, redes sociais, messenger, e plataformas de terceiros, agências, telefones, dentre outros); participar de comunicações antes da chegada (logística, mudanças, preferências, livro de reservas etc.); processamento de pagamentos e depósitos de segurança.	Obrigações legais referentes ao preenchimento da FNRH – Ficha Nacional de Registro de Hóspedes – conforme Lei do Turismo nº 11.771/2018; Execução do contrato com o indivíduo que reserva o quarto; Interesses legítimos para o indivíduo que está reservando o quarto, por exemplo, honrando suas preferências, bem como a dos indivíduos que acompanham o hóspede principal (por exemplo, cônjuge, filhos, amigos); Obrigações legais relacionadas a transações financeiras, como a obrigação de manter caixa e registros.
Obrigações Legais	Conformidade à legislação local (por exemplo, armazenamento de documentos contábeis, faturamento, emissão de notas fiscais e cobrança), incluindo: Gerenciamento de solicitações para cancelar a inscrição de boletins informativos, promoções, ofertas de turismo e pesquisas de satisfação; Gerenciamento de solicitações de pessoas envolvidas na proteção dos próprios dados.	Pela duração fixada na legislação local aplicável.
Serviços de Recepção e Estada	Existem diversas atividades associadas a esta finalidade, como: facilitar check-in e check-out; processamento de pagamentos; prestação de serviços consistentes e personalizados e consultoria sobre os serviços no local (com base no uso passado ou em preferências expressas); prestação de serviços de concierge,	Execução do contrato em relação ao processamento de pagamentos; Interesses legítimos, como respeitar as preferências do hóspede (por exemplo, quarto

FINALIDADE	DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES ASSOCIADAS COM A FINALIDADE	BASE JURÍDICA
Conferências e eventos	<p>armazenamento de bagagem e estacionamento; fechamento de acordos com fornecedores terceirizados em nome dos hóspedes (como coordenar passeios e demais excursões; organizar serviços de táxi, traslado e motorista; e facilitar reservas em restaurantes e eventos); administrar e facilitar o acesso ao Wi-Fi, TV e outros serviços de conectividade (incluindo acesso às comodidades do centro de negócios, como serviços de fax e fotocópia) e sistemas de entretenimento (como Play Stations e tocadores de música); facilitar as refeições no quarto (incluindo levar em conta restrições de dieta ou outras restrições de saúde expressas pelo hóspede); serviços de limpeza (incluindo preferências por travesseiros especiais, edredons e outras comodidades informadas pelo hóspede) e serviços de lavagem a seco; lidar com solicitações, consultas e reclamações de clientes; determinar a elegibilidade de bens e serviços com restrição de idade (como álcool ou entretenimento adulto no quarto).</p> <p>Existem diversas atividades associadas a esta finalidade, como: comunicação com os clientes sobre conferências e outros planejamentos de eventos (“Eventos”); facilitar reservas de eventos; participar de comunicações pré-evento (logística, acomodações, mudanças etc.); preparar e coordenar eventos de acordo com as instruções, expectativas e preferências do cliente; facilitar escolha de serviço de buffet; comunicação sobre cobrança e recuperação de valores devidos; análise de crédito, processamento de pagamentos e depósitos de segurança; realização de verificações de</p>	<p>próximo ao elevador ou no andar superior);</p> <p>Consentimento, como coletar informações sobre preferências alimentares que o hóspede escolher fornecer;</p> <p>Obrigações legais, como coletar o número do documento de identificação nacional onde seja legalmente requisitado.</p> <p>Execução do contrato em relação à coleta de informações para o evento planejado;</p> <p>Interesses legítimos, como responder a reclamações ou preocupações de clientes relacionadas a um evento;</p> <p>Obrigações legais relacionadas a transações financeiras, como a obrigação de manter caixas e registros.</p>

FINALIDADE	DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES ASSOCIADAS COM A FINALIDADE	BASE JURÍDICA
<p>Operações dos Hotéis Deville e negócios em geral</p>	<p>crédito; lidar com solicitações, consultas e reclamações de clientes; comunicar-se com os participantes durante os eventos.</p> <hr/> <p>Existem diversas atividades associadas a esta finalidade, como: administrar serviços de atendimento ao cliente para facilitar e solucionar dúvidas, achados e perdidos, comentários e reclamações sobre qualquer de nossos serviços (como pessoalmente, por meio de linhas telefônicas, e-mail, nas mídias sociais ou Garantia de Resposta-GR); providenciar reembolso ao hóspede, prospectar, organizar e fazer a gestão da hospedagem de grupos adotando todas as medidas pré-contratuais e contratuais necessárias, administração de serviços on-line (incluindo solução de problemas, análise de dados, testes, manutenção de sistema, suporte, gerir benefícios terceirizados, relatórios e hospedagem de dados); homologar fornecedores, cadastramentos e pagamento de comissões de terceiros, RPAs, realização de pós-venda, monitorar e analisar o uso de serviços e usar a análise de dados para melhoria de serviços, marketing, programas, experiência geral do cliente, obter feedback, gerir áreas comuns visando manter padrões de segurança, arquivar documentos em empresas especializadas, auditorias (Noturna e Cliente Oculto), CDM – Conferência (café e consumo restaurante), Pré-contas (A&B), E-mails vindo de OTA’s (Reservar, alterar ou cancelar UB), executar programas piloto para novos serviços em potencial e desenvolver e melhorar serviços existentes; facilitar fusões, aquisições e outras</p>	<p>Execução do contrato em relação a garantir que os serviços on-line de reservas e gerenciamento de contas de fidelidade estejam funcionando;</p> <p>Interesses legítimos, como responder a reclamações e preocupações de clientes;</p> <p>Consentimento, como para programas de marketing;</p> <p>Obrigações legais relacionadas a transações financeiras, como a obrigação de manter caixa e registros;</p> <p>Interesses legítimos para evitar fraude – garantindo a identificação do hóspede, com café da manhã incluso e não incluso, além da quantidade de passantes;</p> <p>Garantir comunicação interna e procedimentos Operacionais;</p> <p>Interesse legítimo de levantamento de acordos tarifários.</p>

FINALIDADE	DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES ASSOCIADAS COM A FINALIDADE	BASE JURÍDICA
<p>Resposta a incidentes e emergências</p>	<p>reorganizações e reestruturações de nossos negócios (incluindo transações em potencial).</p> <p>Existem diversas atividades associadas a esta finalidade, como: garantir a segurança dos serviços no local; responder, manipular e documentar acidentes no local e emergências médicas e outras (incluindo a facilitação de serviços médicos internos); monitorar ativamente os hotéis para garantir a prevenção, resposta e documentação adequadas de incidentes (incluindo CFTV); solicitar assistência de serviços de emergência; enviar notificações e alertas em caso de incidentes ou emergências (como via SMS, e-mail, chamada, avisos do dispositivo audiovisual etc.).</p>	<p>Execução do contrato em relação à segurança dos hóspedes e dos funcionários por meio de interações com o pessoal de segurança do local; Interesses legítimos, como monitorar hotéis por meio de CFTV, para garantir a segurança dos hóspedes e funcionários;</p> <p>Obrigações legais, como documentar acidentes no local; Interesses vitais de indivíduos, como contatar serviços médicos ou de emergência para hóspedes que adoecerem.</p>
<p>Conformidade Jurídico</p>	<p>Existem várias atividades associadas a esta finalidade, como: cumprir as leis aplicáveis e Convenções Coletivas de Trabalho; celebrar contratos com parceiros, fornecedores e funcionários, cumprimento de processos legais (Saúde Ocupacional, Alimentar, dentre outros); realização de atividades inerente a execução do contrato firmado com terceiros, responder a pedidos de autoridades públicas e governamentais; atender aos requisitos de segurança nacional ou de aplicação da lei; impor nossos termos e condições; proteger nossas operações; proteger direitos, privacidade, Chargeback, locação de equipamentos, segurança ou propriedade dos Hotéis Deville e de seus funcionários, parceiros, hóspedes, visitantes e outros indivíduos</p>	<p>Obrigações legais, como cumprimento dos processos legais;</p> <p>Interesses legítimos, como impor termos e condições para proteção de marcas comerciais;</p> <p>Interesses vitais dos indivíduos, como contatar serviços de emergências caso aconteçam distúrbios e incidentes envolvendo hóspedes.</p>

FINALIDADE	DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES ASSOCIADAS COM A FINALIDADE	BASE JURÍDICA
<p>Serviços de spa, beleza, lazer e fitness</p>	<p>relevantes; buscar recursos legais disponíveis e limitar os danos que a Deville possa sofrer.</p> <p>Existem diversas atividades associadas a esta finalidade, como: facilitar reservas; determinar a elegibilidade para serviços; honrar a deficiência ou outras restrições relacionadas à saúde e fornecer atividades, serviços e tratamentos adequados e seguros; prestação de serviço consistente e personalizado com base no uso e preferências anteriores informadas pelo indivíduo; processamento de pagamentos; organização de profissionais solicitados para tratamentos e serviços específicos; lidar com solicitações, consultas e reclamações de clientes.</p>	<p>Execução do contrato em relação ao processamento de pagamentos;</p> <p>Consentimento, como coleta de informações sobre problemas nas costas ao prestar serviços de massagem;</p> <p>Interesses legítimos, como fornecer serviços personalizados (por exemplo, oportunidades de golfe com base em atividades passadas);</p> <p>Obrigações legais relacionadas a transações financeiras, como a obrigação de manter caixa e registros;</p> <p>Interesses vitais do indivíduo (por exemplo, quando um indivíduo adoece ao usar o equipamento de fitness).</p>
<p>Serviços de alimentos e bebidas</p>	<p>Existem diversas atividades associadas a esta finalidade, como: facilitar reservas; honrar preferências alimentares; oferecer serviço consistente e personalizado com base no uso e preferências anteriores, expressos pelo indivíduo; processos relacionados à segurança alimentar, origem dos alimentos consumidos no interior do hotel e fora dele, processamento de pagamentos; organização de reservas; lidar com solicitações, consultas e reclamações de clientes.</p>	<p>Execução do contrato em relação ao processamento de pagamentos</p> <p>Consentimento, como coletar informações sobre restrições alimentares ou de saúde de um hóspede ao pedir comida</p> <p>Interesses legítimos, como fornecer serviços personalizados (por exemplo, oferecer vinho tinto a um hóspede com base em solicitações anteriores)</p>

FINALIDADE	DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES ASSOCIADAS COM A FINALIDADE	BASE JURÍDICA
Serviços relacionados a crianças (para pais e responsáveis legais)	Existem diversas atividades associadas a esta finalidade, tais como: facilitar serviços de babá no hotel, clube infantil e serviços de entretenimento; facilitar reservas; preparar e coordenar acomodações e serviços de hotel de acordo com as preferências, instruções e expectativas dos hóspedes; serviços de pagamento e cobrança; serviços de refeições (por exemplo, menus especiais para crianças ou descontos especiais no café da manhã para crianças menores de certa idade).	<p>Obrigações legais relacionadas a transações financeiras, como a obrigação de manter caixas e registros</p> <p>Interesses vitais (por exemplo, quando um indivíduo adoece em um dos restaurantes)</p> <p>Execução do contrato em relação à permanência de um filho de certa idade no quarto dos pais, pode implicar custos extras ou descontos</p> <p>Consentimento dos pais ou responsável legal, como atender às necessidades das crianças</p> <p>Interesses legítimos, como fornecer um berço ou roupões infantis e outras comodidades para as crianças</p> <p>Obrigações legais relacionadas a transações financeiras, como a obrigação de manter caixas e registros e Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA)</p> <p>Interesses vitais dos indivíduos, como quando uma criança adoece.</p>
Programas de fidelidade, contas e gerenciamento de relacionamento	Existem diversas atividades associadas a esta finalidade, como: registrar usuários em programas de fidelidade e outros programas de contas de clientes e cartões de pagamento; determinar a elegibilidade para vários programas e serviços relacionados;	<p>Execução do contrato em relação à avaliação de pontos e distribuição de benefícios</p> <p>Consentimento, como respeitar as preferências de comunicação (por exemplo, e-mail, SMS)</p>

FINALIDADE	DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES ASSOCIADAS COM A FINALIDADE	BASE JURÍDICA
Marketing, promoções e concursos	<p>administração de programas de fidelidade; prestação de serviço consistente e personalizado com base no uso passado e nas preferências informadas pelos sócios; garantir acesso aos serviços on-line; processamento de pagamentos; notificar sócios sobre alterações nos programas, termos e condições lidar com solicitações, consultas e reclamações dos sócios.</p> <p>Existem diversas atividades associadas a essa finalidade, como: comunicação sobre produtos e serviços que podem ser de interesse dos hóspedes; fornecimento de anúncios personalizados de produtos e serviços em sites selecionados, o que também pode incluir segmentação e criação de perfis (conforme a definição do termo na LGPD); apoio à participação em sorteios, concursos e outras promoções (como concursos de melhores fotos de férias nas redes sociais); gestão das redes sociais e demais canais, como Youtube, por exemplo, cartões de visitas, lista de associados, e tratamento de solicitações, consultas e reclamações de clientes.</p>	<p>Interesses legítimos, como gerenciar as escolhas dos sócios em relação a como esperam ganhar, acompanhar e usar seus pontos.</p> <p>Obrigações legais relacionadas a transações financeiras, como a obrigação de manter caixas e registros</p> <p>Execução do contrato em relação ao cumprimento de obrigações associadas a um concurso</p> <p>Consentimento, como respeitar as preferências de comunicação (por exemplo, e-mail, SMS)</p> <p>Interesses legítimos, como oferecer anúncios de produtos e serviços similares</p> <p>Obrigações legais, como lidar com informações consistentes com regras relacionadas a concursos</p>
Proteção das operações de pagamento	<p>Proteção das operações de pagamento determinando o nível de risco de fraude associado a cada transação. Se esse for o caso, os Hotéis Deville poderão recorrer a prestações de conta, realizadas por especialistas em prevenção de riscos da Rede Deville, para aprofundar a análise.</p> <p>Dependendo dos resultados da análise, a Rede Deville pode tomar medidas de segurança e fraudes, inclusive solicitar ao cliente que use</p>	<p>Noventa dias para fins de análise e avaliação, depois 5 anos em uma base de dados distinta, para fins de aprimoramento do funcionamento do sistema.</p> <p>Em caso de inserção no arquivo de incidentes, dois anos a contar do registro ou até a</p>

FINALIDADE	DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES ASSOCIADAS COM A FINALIDADE	BASE JURÍDICA
Proteção de bens e pessoas	<p>outro canal de reserva ou forma de pagamento. Essas medidas suspenderão o andamento da reserva ou, se o resultado da análise não garantir a segurança da solicitação, vão cancelá-la. A utilização fraudulenta de uma forma de pagamento que gere uma falha de pagamento poderá acarretar a inserção do cliente no arquivo de incidentes da Rede Deville. Isso também pode levar a Rede Deville a bloquear pagamentos futuros ou realizar avaliações complementares.</p> <p>Proteger os bens e as pessoas e lutar contra os inadimplentes.</p> <p>Alguns hotéis dispõem de uma funcionalidade que permite inserir na categoria "Inoperante" qualquer cliente que tenha um dos seguintes comportamentos inapropriados: comportamento agressivo e antissocial, não conformidade com o contrato do hotel, não conformidade com regulamentos de segurança, furto, roubo, dano e vandalismo ou incidentes com pagamento.</p> <p>O status de "inoperante" poderá fazer com que o hotel que classificou o cliente dessa forma recuse a reserva quando o cliente tentar se hospedar novamente nesse hotel.</p>	<p>regulamentação da situação, se isso ocorrer antes.</p> <p>Processamento necessário para a execução de nosso interesse legítimo em gerir nossas atividades, proteger os bens e as pessoas e lutar contra inadimplentes.</p> <p>Cada situação será analisada pontualmente e baseada no legítimo interesse dos Hotéis Deville.</p>
Segurança e aprimoramento do seu uso do site Deville.	<p>Segurança e aprimoramento do seu uso do site (www.deville.com.br), especialmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aprimoramento da navegação; - Assistência e manutenção; - Implementação de medidas de segurança e prevenção de fraude 	<p><i>3 meses a contar da data da coleta.</i></p>

6.2 Crianças e Adolescentes com idade inferior a 18 anos

Caso o titular do dado seja menor de 18 anos, é imprescindível que seus pais ou representantes legais forneçam o consentimento específico para o tratamento dos seus dados pelos Hotéis Deville, de acordo com as finalidades apresentadas nesta **Política de Privacidade de Dados** de Dados.

Os pais ou responsáveis devem sempre supervisionar as atividades online dos seus filhos menores de idade.

As atividades de adolescentes maiores de 16 anos e menores de 18 anos devem ser assistidas pelos pais ou representantes legais.

7. Do Compartilhamento

7.1 Como e quando compartilhamos seus dados

Os Hotéis Deville atuam 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:

Compartilhamos seus dados pessoais com **um número limitado de pessoas e serviços autorizados** pelos Hotéis 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 dos Hotéis Deville
- Departamentos de TI
- Parceiros comerciais e serviços de marketing
- Serviços médicos, se aplicável
- Geralmente, qualquer pessoa apropriada nas empresas Deville para determinadas categorias específicas dos dados pessoais.

Mais especificamente, os dados relacionados às suas estadias, preferências, nível de satisfação e, quando aplicável, ao seu programa de fidelidade serão compartilhados entre os hotéis administrados por uma marca dos Hotéis Deville.

Esses dados são usados para melhorar a qualidade de serviços e sua experiência em cada um dos hotéis. Nesse contexto, os dados serão processados em conjunto pelos Hotéis Deville. Para garantir nosso interesse legítimo, preservando seus direitos e suas liberdades, as obrigações e responsabilidades dos Deville e de cada empresa foram traduzidas em um contrato específico de corresponsabilidade.

A qualquer momento, você pode se opor ao compartilhamento dessas informações entre os Hotéis Deville entrando em contato com o departamento de Privacidade de Dados, cujo endereço e meios de contato encontram-se descritos nesta política no tópico **(9.1. Do Exercício dos Direitos dos Titulares de dados pessoais)**. Você também pode solicitar uma declaração das principais linhas do contrato de corresponsabilidade.

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

- **Provedores de serviço externos:** subcontratantes de TI, call centers internacionais, *check in online*, bancos, emitentes de cartão de crédito, advogados externos e despachantes.
- **Parceiros comerciais:** os Hotéis Deville poderão, 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 aos Hotéis 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 dos Hotéis Deville sem a necessidade de preencher um formulário de registro, a há a opção de conexão por rede social. Caso se conecte usando essa funcionalidade, você autorizará explicitamente os Hotéis Deville à acessarem 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. Os Hotéis Deville também poderão 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.
- **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.
- **Licenciados autorizados:** Onde permitido por lei, divulgamos dados pessoais e outros dados a nossos licenciados autorizados, para os fins descritos nesta **Política de Privacidade de Dados** de Dados, como fornecer e personalizar serviços, atender às suas solicitações e fazer o marketing deles. Por exemplo, esse compartilhamento permite comprar produtos e serviços da marca Deville ou Marriott (clique [aqui](#) e conheça a Declaração de Privacidade Global do grupo Marriott);
- **Parceiros na propriedade e/ou viagens parceiros de viagens:** Podemos compartilhar suas informações com SPA, restaurante, academia, concierge e outros estabelecimentos de nossas propriedades para fornecer serviços e marketing quando você fica em um de nossos hotéis. Com esse compartilhamento, também podemos proporcionar a você um canal único para a compra de pacotes que incluem serviços relacionados a viagem, como passagens aéreas, locação de veículos e pacotes de férias.
- **Parceiros comerciais estratégicos:** Conforme permitido pela lei aplicável, nós divulgamos Dados personalizados e outros dados com determinados Parceiros comerciais estratégicos que fornecem produtos, serviços e ofertas que acreditamos que sejam de seu interesse. Ao compartilhar dados com esses Parceiros comerciais estratégicos, nós podemos disponibilizar serviços personalizados e experiências de turismo exclusivas para você.

7.2 Relações com Fornecedores, Prestadores de Serviços e Entidades Terceiras

Se é nosso cliente, colaborador, prestador de serviço ou fornecedor, saiba que os seus dados poderão ser tratados por empresas subcontratadas pelos Hotéis Deville nomeadamente no armazenamento dos dados coletados via site, 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.

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

Caso os dados não sejam disponibilizados, os Hotéis Deville não poderão 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.

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 dos Hotéis Deville e aqui os dados serão conservados pelo período necessário ao exercício do respetivo interesse legítimo.

Ao longo da sua estadia em uma de nossas unidades hoteleiras, poderemos coletar imagens, áudio e vídeo, por meio dos sistemas de vídeo vigilância (CFTV: circuito fechado de TV) 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 **Política de Privacidade de Dados**.

Os dados com esta finalidade serão conservados durante 5 (cinco) anos após a sua última estadia em uma das nossas unidades hoteleiras por obrigações legais, contratuais e para o exercício de eventual direito de defesa, 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 dos Hotéis Deville, após o decurso dos prazos prescricionais e aqui os dados serão conservados pelo período necessário ao exercício do respetivo interesse legítimo.

7.3 Potenciais Clientes

O tratamento dos seus dados poderá ser necessário para a realização de diligências pré-contratuais com vista à celebração de um contrato entre si e os Hotéis 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 durante 90 dias sem prejuízo do cumprimento das disposições legais relativas à retenção de dados por um período superior.

7.3.1 Grupos (Corporativos e Parceiros Estratégicos)

Poderemos atuar na organização e gestão de grupos corporativos ou organizados por agências de turismo e parceiros estratégicos e neste caso coletaremos os dados pessoais para execução do contrato firmado e das obrigações legais relacionadas.

7.4 Marketing Direto

Os Hotéis Deville poderão tratar os seus dados com a finalidade de lhe enviar informações sobre ofertas, produtos e serviços nas suas unidades hoteleiras e backups. 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 máximo de 3 anos após o seu consentimento ou renovação de consentimento, a não ser que decida retirar o consentimento previamente dado para o mesmo. Passado o prazo de 3 anos irá receber um pedido de renovação de consentimento, que caso não seja concedido os seus dados para esta finalidade serão eliminados.

7.5 Profiling baseado em pesquisas

Os Hotéis Deville solicitarão ao cliente o preenchimento de um questionário de satisfação que lhe será enviado por e-mail com o seu consentimento. A Deville poderá tratar os seus dados pessoais e combinar informações relativas a preferências pessoais, interesses e comportamento, assim como as suas respostas as pesquisas/questionário com vista a melhorar os produtos e serviços que lhe são prestados.

Este tratamento de dados será realizado apenas com o seu consentimento, prestado no momento da coleta de dados através de formulário específico e preenchido para essa finalidade.

A qualquer momento o titular do dado poderá exercer o seu direito de oposição a este tratamento de dados.

Os seus dados serão armazenados para esta finalidade no prazo máximo de 3 anos após o seu consentimento ou renovação de consentimento, a não ser que decida retirar o consentimento previamente dado para o mesmo. Passado o prazo de 3 anos irá receber um pedido de renovação de consentimento, que, caso não seja renovado para esta finalidade serão eliminados.

7.6 Gestão de Sugestões, Reclamações e Conflitos

Poderá ser necessário contatar os Hotéis Deville para fins de efetuar uma sugestão, reclamação ou conflito referente ao tratamento de seus dados pessoais.

Assim, disponibilizamos um canal específico para atendimento as questões referentes à privacidade através do telefone: (41) 3219 4000 e por envio de e-mail para privacidade@deville.com.br.

Os seus dados pessoais solicitados nesta intervenção serão tratados com base no interesse legítimo dos Hotéis 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 e no máximo até 5 anos após a sua conclusão, salvo eventual prazo prescricional previsto em lei nacional que exija um prazo superior.

7.7 Dentro das empresas Hotéis Deville

Com a finalidade de manter a qualidade de serviço e poder informar sobre as novidades, promoções e serviços que melhor se possam adequar a si, a informação é partilhada dentro Hotéis Deville sendo que sempre com o seu consentimento de tratamento para o Deville.

7.8 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.

7.8.1 Ficha Nacional de Registro de Hóspedes - FNRH

A Ficha Nacional de Registro de Hóspede – FNRH é um exemplo, cujos dados são coletados por obrigação legal do Ministério de Turismo, responsável por regular e tratar as informações ali coletadas.

8. Dos Direitos dos Titulares de Dados Pessoais

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 **Política de Privacidade de Dados**.

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.

Os Hotéis Deville comprometem-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.

8.1 Do Exercício dos Direitos dos Titulares de dados pessoais

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 dos Hotéis Deville através do e-mail: privacidade@deville.com.br ou por telefone (41) 3219 4000, ou através do nosso endereço físico:

Deville Hotéis e Turismo Ltda.

Endereço: Rua Emiliano Pernetá, nº 466, conjunto 1.801, Centro, Curitiba-PR, CEP: 80420-080
Telefone: +55 (41) 3219 4000
CNPJ: 81.071.623/0001-57

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 cópia xerox em preto e branco será suficiente.

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

- **Acesso:** O titular dos dados tem direito a requerer o acesso aos dados pessoais tratados pelos Hotéis Deville e que lhe digam respeito.
- **Retificação:** Caso sejam detectados ou saiba de incorreções nos seus dados pessoais que os Hotéis Deville tratam, pode solicitar a sua retificação.
- **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.
- **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 dos Hotéis Deville;
- Se existir oposição ao tratamento dos dados e até que seja apurado se há ou não motivos legítimos da parte dos Hotéis Deville para a continuidade do tratamento.
- **Portabilidade:** Nos casos em que o tratamento dos dados é dependente do seu consentimento ou de um contrato celebrado com os Hotéis 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 pelos Hotéis 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 os Hotéis Deville.

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

Todos os direitos dos titulares dos dados especificados no ponto anterior podem ser exercidos pelo utilizador mediante a utilização do nosso canal de atendimento via e-mail privacidade@deville.com.br.

9. Medidas técnicas, organizacionais e de segurança

Por forma a garantir contra a destruição acidental ou ilícita, alteração ou perda acidental, acesso ou divulgação não autorizados, dos dados pessoais que nos são confiados, os Hotéis Deville tomam 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 registo de acessos aos sistemas e procedimentos internos de gestão de identidades.

Os Hotéis Deville estão 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.

Os Hotéis Deville empenham-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 site dos Hotéis 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 nos Hotéis Deville, 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.

Os Hotéis Deville possuem 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 pelos Hotéis Deville.

9.1 Segurança dos Dados

Os Hotéis Deville adotam medidas técnicas e organizacionais constantes e 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.

9.2 Proteção de seus dados pessoais durante transferências internacionais.

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

Consequentemente, além da implementação de políticas e procedimentos específicos, os Hotéis Deville empregarão as medidas apropriadas para garantir uma transferência segura de seus dados pessoais à entidade Hotéis Deville ou a um destinatário externo localizado em um país que oferecem um nível diferente de privacidade daquele oferecido no país em que os dados pessoais são coletados.

10. 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.

- **De sessão:** quando estes são automaticamente eliminados após fechar o browser ou o nosso website;
- **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.

11. 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, os Hotéis Deville comprometem-se a efetuar a comunicação no prazo de 15 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.

12. Mudanças e Atualizações da Política de Privacidade de Dados

Os Hotéis Deville se reservam o direito de atualizar esta **Política de Privacidade de Dados** de Dados sempre que necessário. Se as mudanças forem significativas nos comunicaremos diretamente com você, enviando a nova versão por e-mail. De qualquer forma, revise esta seção sempre que puder para estar sempre atualizado.

Nós poderemos atualizar esta **Política de Privacidade de Dados** postando uma nova versão em nosso site. Se essa mudança for significativa, especialmente quanto à maneira que usamos suas informações, nos comunicaremos diretamente com você a respeito dela, e, eventualmente, requisitamos seu consentimento novamente.

Também recomendamos que você revise esse documento com alguma periodicidade para estar sempre atualizado quanto a mudanças pontuais.

12.1 Respeito às recomendações da Autoridade Nacional de Proteção de dados:

Ressaltamos que isso poderá ocorrer especialmente quando deliberações da autoridade nacional de proteção de dados, uma vez que esse mecanismo regulatório do sistema de proteção de dados, poderá emitir novas diretrizes sobre a maneira que todos os procedimentos descritos nesse documento devem se dar.

12.2 Controle de Versões

Essa é a segunda versão do compromisso público dos Hotéis Deville com a sua privacidade.

O primeiro documento denominado Declaração de Privacidade foi divulgado em novembro de 2020, sendo que em setembro de 2021 foi publicada a primeira versão da **Política de Privacidade de Dados** dos Hotéis Deville.

Os documentos poderão ser consultados através dos links abaixo:

- Declaração de Privacidade (novembro de 2020 até setembro de 2021)
- **Política de Privacidade de Dados** (setembro de 2021 até a presente data)

13. Disposições finais

Este documento é propriedade dos Hotéis Deville sendo da sua responsabilidade garantir que esta política 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 site dos Hotéis Deville no seguinte link: (www.deville.com.br), assim como através do QR Code disponível na recepção dos diversos hotéis do grupo, ou consultando o todo o processo do sistema de gestão da segurança da informação e privacidade do grupo.

Como não contém informação confidencial, é disponibilizado de forma aberta para todos incluindo partes externas da instituição.

Esta Política relacionada com a segurança da informação foi aprovado pela Direção dos Hotéis Deville em setembro de 2021) e é disponibilizada numa versão controlada sob a assinatura de (Renato Duarte Júnior), administrador dos Hotéis Deville.