

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

1. INTRODUÇÃO

A Rede de Hotéis Windsor (“Rede Windsor”) reconhece a importância da privacidade, da segurança e da proteção de dados para seus clientes e para todos os titulares de dados que possam ter seus Dados Pessoais (conforme definido abaixo) coletados, processados ou de outra forma tratados, por meio dos sistemas da Rede Windsor.

Pelo compromisso que pauta todas as suas atividades, com cooperação e integridade, a **Rede Windsor** vem se adequando aos melhores padrões de Governança, provendo, com rigor, aos mais altos padrões de respeito à privacidade e proteção de seus dados pessoais, empregando os melhores esforços para fornecer as proteções adequadas e para implementar as políticas e práticas relativas à privacidade e proteção de dados pessoais.

2. OBJETIVO

Em conformidade com as normativas vigentes sobre Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, a presente Política, publicada pela **Rede Windsor**, evidencia como são tratados, coletados, acessados, armazenados, utilizados, protegidos e compartilhados os Dados Pessoais coletados do público em geral, compactuando com o compromisso em que a **Rede Windsor** tem atuado para garantir proteção daqueles que a confiam os Dados Pessoais.

Efetiva-se o compromisso de agir com transparência e ética em todas as operações, estendendo-se aos órgãos públicos e entidades com as quais a **Rede Windsor** tenha interação.

Disponibiliza-se, ao final desta Política, o canal de contato específico para atendimento do público sobre estas questões.

3. DEFINIÇÕES SOBRE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- **Dado Pessoal:** informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;
- **Dado Pessoal Sensível:** dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político,

dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

- **Titular:** pessoa natural a quem se referem os Dados Pessoais que são objeto de tratamento;
- **Tratamento:** toda operação realizada com Dados Pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
- **Finalidade:** motivo pelo qual o dado pessoal será tratado. A finalidade deverá ser legítima, específica, explícita e informada ao titular;
- **Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de Dados Pessoais;
- **Operador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de Dados Pessoais em nome do controlador;
- **Encarregado(a) pelo Tratamento de Dados Pessoais:** pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);
- **Banco de Dados:** conjunto estruturado de Dados Pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico;
- **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):** A Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, também conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, ou ainda LGPD, dispõe legalmente sobre o tratamento de Dados Pessoais no Brasil, tanto por meios digitais e físicos, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;
- **Anonimização:** técnica de processamento de dados que remove ou modifica informações que possam identificar uma pessoa;

4. ABRANGÊNCIA

Esta política aplica-se aos clientes, fornecedores, visitantes, da **Rede Windsor**.

A leitura e ciência desta Política poderá ser realizada por e-mail, link ou checkbox em aviso no site. Isso indicará que você está ciente com a forma que tratamos e utilizamos os seus dados e informações.

5. APLICAÇÕES DE TERCEIROS

A Rede Windsor não controla, endossa ou dá quaisquer garantias a respeito de Aplicações de Terceiros, como os seus respectivos sites, ou a respeito de suas práticas de privacidade, as quais podem ser diferentes das da Rede Windsor. Nesse sentido, nos preocupamos com a sua privacidade e o encorajamos a ler com atenção as políticas de privacidade de qualquer Aplicação de Terceiro com a qual interaja antes de permitir a coleta e o uso de seus Dados Pessoais.

6. DADOS PESSOAIS FORNECIDOS AO SITE DA REDE WINDSOR

Os Dados Pessoais coletados serão utilizados para viabilizar a prestação de serviço, oferecer benefícios e cumprir com as obrigações previstas em leis ou regulamentações específicas, e quando constatada a necessidade, após o fim do tratamento, ou conforme designado por normativa vigente, será realizado o descarte com o cuidado específico.

Assim, a coleta de Dados Pessoais é realizada por diferentes meios, a depender de qual serviço utilizado oferecido pela **Rede Windsor**.

Abaixo, aponta-se quais operações coletam dados pessoais, assim como quais tipos de dados são coletados através delas:

- a) Vendas e Reservas: nome, e-mail, telefone, endereço, seu número de cartão de crédito;
- b) Contato: nome, sobrenome, e-mail, telefone, Estado, cidade;
- c) Faça seu evento: nome, sobrenome, e-mail, telefone, Estado, cidade, empresa;
- d) Cadastro de empresas: nome, sobrenome, e-mail, telefone e cargo do responsável pelo preenchimento do cadastro;
- e) Avalie sua hospedagem: nome, sobrenome, e-mail;
- f) Trabalhe Conosco: nome, sobrenome, e-mail, telefone, endereço, Estado, cidade, currículo;
- g) Envio de ofertas por e-mail marketing: nome, e-mail;
- h) Estadia nas dependências da Rede Windsor: características e preferências dos hóspedes na Rede Windsor;
- i) Acesso ao Wi-Fi: os dados coletados relativos ao acesso Wi-Fi são de responsabilidade de um prestador de serviço externo. A Rede Windsor faz a coleta exclusivamente do nome, sobrenome e e-mail.

7. DADOS COLETADOS PELA REDE WINDSOR:

As informações anteriores elencadas são fornecidas diretamente pelo titular à **Rede Windsor**, mas existem dados que podem ser coletados automaticamente, quando utilizados os serviços. Por exemplo:

- Dados de dispositivos móveis a partir dos acessos à plataforma digital e outras informações, como o tipo e versão do navegador utilizado;
- Dados de logs;
- O endereço de IP;

- Dados de Cookies, tais como:

Tipo de Cookies	O que eles fazem?
Necessários	Os cookies necessários são essenciais para que o website da Rede Windsor carregue adequadamente e permita que o Usuário navegue corretamente, bem como utilize todas as funcionalidades disponíveis.
Desempenho	Os cookies de desempenho ajudam a entender como os visitantes interagem com a página da Rede Windsor , fornecendo informações sobre as áreas visitadas, o tempo de visita ao site e quaisquer problemas encontrados, como mensagens de erro.
Funcionais	Os cookies funcionais permitem que a página da Rede Windsor memorize as escolhas dos usuários, para proporcionar uma experiência personalizada. Também possibilita que se assista vídeos e utilize ferramentas sociais, campos para comentários, dentre outros.
Marketing	Os cookies de marketing são utilizados para fornecer mais conteúdo relevante e de seu interesse. Podem ser utilizados para apresentar publicidade com um maior direcionamento. Também permitem a medição da eficácia de uma campanha publicitária lançada pela Rede Windsor .

A finalidade do uso destes dados é para melhorar o desempenho, segurança e funcionalidade das nossas plataformas, veicular publicidades nos ambientes digitais e manter o registro de acesso ao website.

8. DADOS PESSOAIS COLETADOS POR TERCEIROS

Podemos receber os seus Dados Pessoais através de compartilhamento por empresa terceira que atue como intermediadora entre você e a Rede Windsor, para fins de realizar reservas. Nesse processo, os terceiros utilizam seus próprios meios para coletar e compartilhar conosco os seus dados pessoais, coletando os respectivos consentimentos e autorizações.

Em relação aos Dados Pessoais obtidos por meio de terceiros, o compromisso da Rede Windsor se limita, em princípio, a conferir a maior transparência possível a respeito da forma como os seus dados são tratados, não tendo responsabilidade sobre como se dá o tratamento dos dados pessoais na empresa terceira.

9- FINALIDADE DO TRATAMENTO COMO UTILIZAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS

A Rede Windsor utilizará os Dados Pessoais coletados para a oferta de serviços de hotelaria, especialmente para operacionalizar reservas e também para garantir que sua hospedagem seja uma experiência exclusiva.

A Rede Windsor também utiliza seus Dados Pessoais para aprimorar o relacionamento com o cliente fornecendo serviços melhores, incluindo a personalização de sua interação e experiência conosco. Por exemplo, a Rede Windsor utilizará os Dados Pessoais coletados quando necessário para atingir quaisquer dos seguintes propósitos:

- I. conduzir nossas operações comerciais comuns, inclusive para verificar sua identidade, concluir transações e pedidos de nossos produtos ou serviços, administrar sua conta, processar pagamentos e realizar pesquisas e análises de negócios;
- II. para fins de treinamento de pessoal e garantia de qualidade (que podem incluir monitoramento ou registro de chamadas para nosso suporte ao cliente) e melhoria de nossas operações internas e desempenho de sistemas, produtos e serviços, incluindo atividades de inovação como a criação de novos produtos, recursos e serviços utilizando ferramentas de pesquisa e desenvolvimento e incorporando atividades de análise de dados.
- III. melhorar a sua experiência com a Rede Windsor, mantendo dados precisos de contato e registro, oferecendo produtos, serviços e recursos adequados e aprimorados que possam interessá-lo;
- IV. responder aos seus comentários, perguntas e reclamações;
- V. enviar ao cliente confirmações, faturas, avisos técnicos, atualizações, alertas de segurança e mensagens administrativas e de suporte;
- VI. informar aos clientes sobre promoções, eventos futuros e notícias sobre produtos e serviços oferecidos pela Rede Windsor e nossos Parceiros;
- VII. fazer cumprir nossos termos e condições ou proteger nossos negócios, Parceiros ou clientes;
- VIII. prevenir, investigar e impedir atividades fraudulentas, não autorizadas ou ilegais.

2. Desempenho satisfatório de seu negócio;
3. Para a prestação dos serviços contratados e provimento dos produtos ofertados, assim como: criação, alteração e manutenção dos cadastros do público em geral da **Rede Windsor**, efetuar ordens de pagamentos, verificação do status dos pedidos, entrega, estorno de valores, atendimento ao cliente, reclamações, dúvidas, sugestões e relacionamento com o público, bem como a melhoria contínua do serviço prestado pela **Rede Windsor**;
4. Para o cumprimento de determinações legais, regulações de órgãos governamentais, autoridades fiscais, Poder Judiciário e/ou outra autoridade competente;

5. Para o exercício regular dos direitos da **Rede Windsor**, mesmo após o término da relação contratual, em processos judiciais, administrativos ou arbitrais;
6. Para proteger os direitos dos clientes e do público em geral e da própria **Rede Windsor**;
7. Ações e anúncios.

Com o objetivo de cumprir com a finalidade específica e de garantir segurança às operações, utiliza-se todos os meios válidos para confirmar a identidade, podendo, se for necessário, solicitar dados adicionais, assim como cópias de documentos de identificação.

10. COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS

A **Rede Windsor** poderá compartilhar seus Dados Pessoais para fornecer e operacionalizar os serviços, o que será realizado para atingir uma finalidade legítima, específica e previamente informada ao usuário/titular.

Pode-se compartilhar seus dados, por exemplo:

- Órgãos governamentais, autoridades fiscais, Poder Judiciário e/ou outra autoridade competente para o atendimento de obrigações existentes em legislações.
- Com redes sociais diversas, como Youtube, Facebook e Instagram, visando a promoção da **Rede Windsor**;
- Com empresas responsáveis pela hospedagem e desenvolvimento do website, podendo haver, neste caso, transferência internacional dos Dados Pessoais, já que nossos parceiros podem estar localizados fora do Brasil.
- proteger os interesses legítimos de terceiros, incluindo a segurança pessoal dos funcionários da Rede Windsor.

A Rede Windsor pode, por razões estratégicas, dentre outras, decidir vender, comprar, fundir ou reorganizar seus negócios. Nesses casos, a Rede Windsor poderá compartilhar ou transferir seus Dados Pessoais com/para os eventuais interessados ou compradores.

11. TEMPO DE RETENÇÃO

A fim de garantir que as informações e os Dados Pessoais sejam retidos apenas pelo tempo necessário, são cumpridos os requisitos e regulamentos necessários dos prazos em dispositivos legais e contratuais. Portanto, além da constante observância e atualização dessas normativas, independente do seu consentimento ou pedido de exclusão, a Lei Geral de Proteção de Dados permite conservar os Dados Pessoais nas seguintes situações:

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- Transferência a terceiro, respeitados os seus direitos e previsão nas leis de proteção de dados e privacidade;

- Para uso exclusivo, vedado acesso por terceiros, e desde que anonimizados os dados;
- Estudo por órgãos de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização.

Entretanto, há sempre o seu direito de solicitar a eliminação dos Dados. Garantimos que analisaremos essa solicitação de acordo com os requisitos legais.

12. ARMAZENAMENTO SEGURO DOS DADOS PESSOAIS

Toda informação ou Dado Pessoal fornecido observará os padrões de segurança necessários para cumprir com as previsões legais, ademais, são empenhados esforços para assegurar que essas informações não sejam alvo de destruição, perda, alteração ou difusão.

Assim, a **Rede Windsor** adota diversas precauções em observância às diretrizes sobre padrões de segurança estabelecidas nas legislações e regulamentações aplicáveis, principalmente:

- A **Rede Windsor** possui proteção contra acesso não autorizado a seus sistemas e somente autoriza o acesso de pessoas específicas ao local onde são armazenadas as suas informações pessoais desde que este acesso seja essencial ao desenvolvimento da atividade pretendida;
- A **Rede Windsor** exige que empresas parceiras, prestadores de serviços e fornecedores que realizarem o tratamento de Dados Pessoais com base em sua decisão, comprometam-se a manter o sigilo absoluto das informações e Dados Pessoais acessados, bem como de adotar as melhores práticas para manuseio destas informações, conforme determinado nas políticas e procedimentos externos.

13. DIREITOS DOS TITULARES

Em cumprimento à regulamentação aplicável, no que diz respeito ao tratamento de Dados Pessoais, a **Rede Windsor** respeita e garante ao titular, através de solicitação, os seguintes direitos:

- Confirmar a existência de tratamento;
- Acessar os seus Dados Pessoais;
- Corrigir Dados Pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de Dados Pessoais desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD;
- Solicitar a portabilidade dos Dados Pessoais para outro fornecedor de um serviço ou produto, conforme a regulamentação da autoridade nacional;

- Apagar ou anonimizar Dados Pessoais tratados com base no seu consentimento, exceto quando a lei autorizar a manutenção destes dados por outro fundamento;
- Obter informações sobre a possibilidade de não fornecer consentimento ao tratamento dos seus Dados Pessoais e as consequências de tal negação;
- Revogar seu consentimento, conforme aplicável;
- Apresentar petição à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Os Usuários poderão exercer qualquer outro direito previsto em lei, mesmo que aqui não elencado. Como exceção, é possível que sua solicitação não seja atendida, mas se isso acontecer, explicaremos o motivo. No entanto, adiantamos que isso somente ocorrerá caso haja fundamento legal.

A fim de atender os direitos do titular, podemos solicitar alguns Dados Pessoais adicionais para comprovar a sua identidade, visando evitar incidentes e fraudes e assegurar, sempre, a privacidade de nossos clientes.

14. NOSSO CONTATO

Para qualquer dúvida sobre esta Política, sobre o tema de privacidade e proteção de dados, ou quaisquer reclamações ou solicitações (como acesso, objeções ou solicitações de correção), entre em contato conosco através do nosso Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, pelo canal: privacidade@windsorhoteis.com.br

15. ATUALIZAÇÕES DESTA POLÍTICA

À medida que a tecnologia e nossos serviços avançam, também adaptaremos nossa Política de Privacidade. Sempre que isso acontecer, publicaremos a nova versão, a qual indicará a data em que se deu a revisão.

Desta forma, recomendamos a visita frequente desta página para que você tenha conhecimento sobre as modificações efetivadas.

Documento revisado pelo Comitê de Privacidade da Rede Windsor - 23/09/21.

Versão – 2.0