

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

e Tratamento de Dados Pessoais

Em conformidade com a LGPD — Lei nº 13.709/2018

Shalimar Praia Hotel
Porto Seguro, Bahia — Brasil

Versão 2.0 | Maio de 2025

1. Identificação do Controlador

Esta Política de Privacidade é aplicável ao Shalimar Praia Hotel, estabelecimento hoteleiro localizado em Porto Seguro, Bahia, Brasil, doravante denominado "Hotel" ou "Controlador", nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD — Lei nº 13.709/2018). Esta Política regula exclusivamente as práticas de privacidade do Shalimar Praia Hotel — outros sites e serviços da rede à qual o Hotel é afiliado possuem políticas de privacidade próprias, independentes desta.

O Hotel opera seus canais digitais por meio de plataformas de CRM, publicidade digital e atendimento, utilizando dados pessoais de visitantes, hóspedes e potenciais clientes para as finalidades descritas nesta Política.

2. Quais Dados Pessoais Coletamos

O Hotel coleta dados pessoais por meio de diferentes canais, em diferentes momentos da jornada do cliente. A seguir, descrevemos cada categoria de dado e o canal de coleta correspondente.

2.1 Dados Coletados nos Formulários Digitais do Site

- Nome completo ou primeiro nome — coletado por meio de formulário no site
- Número de telefone celular, com código de área — coletado por meio de canal de atendimento digital integrado ao site

2.2 Dados Técnicos e de Navegação

- Identificadores de sessão e de visitante recorrente, gerenciados pelas ferramentas digitais do site
- Dados de navegação, como páginas visitadas e comportamento no site, utilizados para análise de intenção de compra

- Informações armazenadas no dispositivo do visitante para reconhecimento em acessos futuros, evitando a exibição repetida de formulários já preenchidos

2.3 Dados Utilizados em Plataformas de Publicidade Digital

Para fins de veiculação de campanhas de tráfego pago e criação de audiências qualificadas, os dados pessoais coletados — especialmente nome e telefone — podem ser compartilhados com plataformas de publicidade digital, como Meta (Facebook e Instagram) e Google Ads. Esse compartilhamento é realizado com as salvaguardas técnicas exigidas por cada plataforma, incluindo o uso de processos de anonimização e criptografia quando aplicável, de forma que os dados originais não trafeguem de forma exposta. Os dados são utilizados para segmentação de audiências, exibição de anúncios personalizados e mensuração de resultados das campanhas do Hotel.

2.4 Dados Coletados Durante e Após a Estadia

- Dados de contato fornecidos diretamente pelo hóspede durante o processo de check-in ou via canais de atendimento (WhatsApp, telefone, e-mail)
- Histórico de interações de atendimento, solicitações e preferências registradas durante a hospedagem
- Avaliações e feedbacks fornecidos voluntariamente pelo hóspede após o término da estadia

3. Para Quais Finalidades Utilizamos seus Dados

Os dados pessoais coletados pelo Hotel são utilizados exclusivamente para as finalidades descritas a seguir, organizadas por momento da jornada do cliente:

3.1 Antes da Reserva — Captação e Marketing Digital

- Personalização da experiência de navegação no site (exibição de saudação com o nome do visitante em retornos)
- Contato ativo via WhatsApp pela central de atendimento para apresentação de pacotes, promoções e auxílio na escolha da hospedagem
- Veiculação de anúncios personalizados em plataformas de publicidade digital, incluindo campanhas de remarketing direcionadas a visitantes que demonstraram intenção de compra
- Criação de audiências semelhantes nas plataformas de publicidade, ampliando o alcance das campanhas para potenciais clientes com perfil compatível ao dos hóspedes
- Mensuração de desempenho e atribuição de conversões nas campanhas de tráfego pago

3.2 Durante a Reserva

- Auxílio e orientação no processo de reserva via WhatsApp ou outros canais de atendimento
- Envio de confirmações, informações sobre o hotel, política de check-in/check-out e demais detalhes da hospedagem

3.3 Durante a Estadia

- Atendimento de solicitações, dúvidas e demandas do hóspede presencialmente ou por canais digitais
- Comunicação de informações relevantes sobre serviços, eventos e comodidades do hotel durante o período de hospedagem
- Registro de preferências e solicitações para personalização do atendimento

3.4 Após a Estadia — Pós-Venda e Fidelização

- Solicitação de avaliações e feedbacks sobre a experiência de hospedagem
- Envio de ofertas, promoções e comunicações comerciais sobre novos pacotes e condições especiais para hóspedes anteriores
- Ações de reengajamento e fidelização via WhatsApp ou outros canais consentidos

3.5 Fins Analíticos e de Melhoria de Serviços

- Análise de comportamento e preferências para aprimoramento dos serviços digitais e da experiência do hóspede
- Geração de relatórios e métricas de desempenho de campanhas e atendimento
- Cumprimento de obrigações legais e regulatórias

4. Base Legal para o Tratamento dos Dados

Todo tratamento de dados pessoais realizado pelo Hotel possui fundamento legal expresso na LGPD (art. 7º), conforme detalhado a seguir:

4.1 Consentimento — art. 7º, I

Para a coleta de nome e telefone por meio dos formulários digitais do site, o tratamento é baseado no consentimento livre, informado, específico e inequívoco do titular, concedido no ato do preenchimento dos formulários, com a seguinte ciência apresentada ao titular:

"Ao preencher, você autoriza o uso dos seus dados para atendimento e concorda com nossa Política de Privacidade."

O consentimento abrange também o uso dos dados para as finalidades de marketing digital, publicidade personalizada e comunicações pós-venda descritas nesta Política. O titular pode revogar o consentimento a qualquer momento, conforme Seção 9 desta Política.

4.2 Execução de Contrato — art. 7º, V

Para as atividades de atendimento durante a reserva e a estadia, o tratamento é necessário para a execução do contrato de hospedagem do qual o titular é parte, incluindo comunicações operacionais, confirmações e suporte ao hóspede.

4.3 Legítimo Interesse — art. 7º, IX

Para ações de análise de comportamento de navegação, identificação de intenção de compra, remarketing, e-mail marketing e reengajamento com hóspedes anteriores, o Hotel fundamenta o tratamento no legítimo interesse. Essas atividades são realizadas dentro da expectativa razoável de quem interage com um canal comercial hoteleiro, sem prejuízo aos direitos e interesses fundamentais do titular.

4.4 Cumprimento de Obrigação Legal — art. 7º, II

Em situações específicas previstas em lei, o Hotel poderá tratar dados para cumprir obrigações legais, regulatórias ou determinações de autoridades competentes.

5. Compartilhamento e Envio de Dados a Terceiros

Os dados pessoais coletados poderão ser compartilhados com as seguintes categorias de destinatários, sempre limitados à finalidade correspondente:

5.1 Plataformas de Publicidade Digital

O Hotel compartilha dados pessoais com plataformas de publicidade digital para fins de segmentação de audiências, exibição de anúncios e mensuração de campanhas. Esse compartilhamento é feito com as salvaguardas técnicas e contratuais exigidas por cada plataforma, e os dados são utilizados exclusivamente para campanhas do próprio Hotel — as plataformas não estão autorizadas a utilizar esses dados para finalidades próprias além das previstas em seus termos de uso para anunciantes. O uso dos dados pelas plataformas é regido pelas respectivas políticas de privacidade de cada uma.

5.2 Plataforma de CRM (Operador)

O Hotel utiliza uma plataforma de CRM (Customer Relationship Management) responsável pelo armazenamento, processamento e gestão dos dados coletados pelos formulários do site. Essa plataforma atua como operadora de dados, processando-os sob as instruções do Hotel e em conformidade com suas próprias políticas de segurança e privacidade.

5.3 Rede Hoteleira Afiliada

O Shalimar Praia Hotel é um estabelecimento independente afiliado a uma rede hoteleira internacional. Esta afiliação não implica qualquer vínculo de controle, gestão ou responsabilidade compartilhada entre o Hotel e a rede em relação ao tratamento de dados pessoais.

Caso o hóspede participe de programas de fidelidade, promoções ou qualquer serviço oferecido diretamente pela rede afiliada, os dados fornecidos nesses contextos serão tratados exclusivamente pela própria rede, sob sua política de privacidade e condições próprias — sobre as quais o Shalimar Praia Hotel não possui qualquer controle, ingerência ou responsabilidade. A disponibilidade, continuidade e condições desses programas são definidas integralmente pela rede, sem participação ou compromisso do Hotel. Recomendamos que o titular consulte a política de privacidade da rede antes de fornecer seus dados em canais a ela pertencentes.

5.4 Fornecedores de Atendimento e Comunicação

O Hotel poderá utilizar plataformas de mensageria, e-mail e outros canais de comunicação digital para as finalidades descritas nesta Política. Os fornecedores desses canais atuam como operadores de dados e estão sujeitos a obrigações contratuais de confidencialidade e segurança.

5.5 Autoridades Públicas

O Hotel poderá compartilhar dados com autoridades públicas, órgãos reguladores ou judiciários quando exigido por lei, ordem judicial, processo legal ou para proteger direitos legais do Hotel.

O Hotel não vende, aluga, cede ou comercializa dados pessoais de visitantes e hóspedes com terceiros para finalidades de marketing de terceiros, fora do escopo desta Política.

6. Transferência Internacional de Dados

Em razão da natureza dos serviços digitais utilizados pelo Hotel, dados pessoais poderão ser transferidos e processados em servidores localizados fora do Brasil. Toda transferência internacional observa as disposições do art. 33 da LGPD, sendo realizada mediante contratos com cláusulas de proteção equivalentes às previstas na legislação brasileira e com adoção das salvaguardas técnicas e organizacionais adequadas.

O titular tem o direito de ser informado sobre as transferências internacionais realizadas e pode solicitar maiores detalhes pelo canal indicado na Seção 11 desta Política.

7. Prazo de Retenção dos Dados

Os dados pessoais serão mantidos pelo tempo necessário para o cumprimento das finalidades para as quais foram coletados, respeitados os prazos mínimos exigidos por lei:

- Dados de leads e prospects (nome e telefone de potenciais clientes): retidos pelo período das ações de marketing e por até 2 anos após o último contato, salvo obrigação legal que exija prazo superior
- Dados de hóspedes (dados contratuais de hospedagem): retidos pelo prazo mínimo de 5 anos após o término da relação contratual, conforme obrigações fiscais e do Código Civil Brasileiro
- Dados utilizados em plataformas de publicidade (listas de audiência): mantidos nas plataformas pelo tempo necessário para a execução das campanhas, podendo ser excluídos mediante solicitação
- Dados técnicos de navegação e identificação de sessão: retidos pelo tempo necessário à personalização da experiência no site, ou até que o titular os remova por meio das configurações do seu dispositivo ou navegador
- Avaliações em plataformas de terceiros (como sites de avaliação e diretórios de hospedagem): regidas pelas políticas de privacidade e retenção das respectivas plataformas, sobre as quais o Hotel não possui controle
- Pesquisas de satisfação internas realizadas diretamente pelo Hotel: retidas por até 3 anos a partir da data de coleta, para fins de análise de qualidade e melhoria contínua dos serviços, podendo ser anonimizadas após esse prazo

Após o encerramento dos prazos, os dados serão eliminados ou anonimizados, salvo quando a manutenção for exigida por lei ou para exercício de direito em processo judicial, administrativo ou arbitral.

8. Cookies e Tecnologias de Rastreamento

O site do Hotel utiliza cookies e tecnologias similares de rastreamento com as seguintes finalidades:

- Identificação de visitantes recorrentes e personalização da experiência de navegação
- Registro de comportamento e eventos de navegação para análise de desempenho do site
- Suporte às campanhas de publicidade digital, incluindo segmentação, remarketing e mensuração de conversões

Algumas dessas tecnologias são fornecidas por plataformas de publicidade parceiras do Hotel. O uso dos dados coletados por essas tecnologias para fins publicitários é regido pelas políticas de privacidade das respectivas plataformas.

O visitante pode gerenciar ou desativar cookies por meio das configurações do seu navegador. A desativação pode impactar funcionalidades e a personalização da experiência no site.

9. Direitos dos Titulares de Dados

Em conformidade com os arts. 17 a 22 da LGPD, o titular possui os seguintes direitos, exercíveis a qualquer momento mediante solicitação pelo canal indicado na Seção 11:

- Confirmação: direito de confirmar se realizamos tratamento de seus dados pessoais
- Acesso: direito de obter cópia dos dados pessoais que mantemos sobre você
- Correção: direito de solicitar correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados
- Anonimização, bloqueio ou eliminação: direito de solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários ou tratados em desconformidade com a LGPD
- Portabilidade: direito de solicitar a portabilidade dos dados a outro fornecedor
- Eliminação por revogação: direito de solicitar eliminação dos dados tratados com base no consentimento, mediante revogação do mesmo
- Informação sobre compartilhamento: direito de obter informações sobre as entidades com as quais compartilhamos seus dados
- Revogação do consentimento: direito de revogar o consentimento a qualquer momento, sem prejuízo à licitude do tratamento realizado anteriormente
- Oposição: direito de se opor ao tratamento realizado com base no legítimo interesse, quando não observadas as disposições da LGPD
- Revisão de decisões automatizadas: direito de solicitar revisão de decisões tomadas com base em tratamento automatizado de dados

O Hotel se compromete a responder às solicitações em até 15 (quinze) dias corridos a partir do recebimento. Em casos de impossibilidade de atendimento imediato, o titular será notificado com a justificativa e o prazo estimado para resposta.

A revogação do consentimento para recebimento de comunicações comerciais pode ser realizada também diretamente nas mensagens recebidas via WhatsApp, respondendo com a palavra SAIR ou PARAR, ou pelo e-mail de contato indicado na Seção 11.

10. Medidas de Segurança

O Hotel adota medidas técnicas e organizacionais adequadas à proteção dos dados pessoais, incluindo:

- Transmissão de dados por canais seguros e criptografados
- Aplicação de processos de anonimização e proteção dos dados antes do compartilhamento com plataformas parceiras
- Acesso restrito aos dados de clientes, limitado a colaboradores com necessidade operacional
- Uso de fornecedores e plataformas que adotam padrões reconhecidos de segurança da informação
- Monitoramento e revisão periódica das práticas e ferramentas de segurança adotadas

Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, o Hotel comunicará o fato à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e notificará os titulares afetados dentro do prazo legal, conforme art. 48 da LGPD.

11. Canal de Contato e Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO)

Para exercer seus direitos como titular, esclarecer dúvidas, revogar consentimento, solicitar exclusão de dados ou realizar qualquer comunicação relacionada a esta Política:

Shalimar Praia Hotel

Porto Seguro, Bahia — Brasil

E-mail para assuntos de privacidade: gerencia@shalimar.com.br

WhatsApp para revogação de consentimento: +55 73 3288-7000
Encarregado (DPO): Andressa Folle

12. Crianças e Adolescentes

Os canais digitais do Hotel não são direcionados a pessoas menores de 18 (dezoito) anos para fins de captação de dados e comunicação comercial. Caso identifiquemos que coletamos dados pessoais de menores sem o consentimento expresso dos responsáveis legais, eliminaremos tais dados imediatamente. Se você acredita que dados de um menor foram coletados indevidamente, entre em contato pelo canal indicado na Seção 11.

13. Atualizações desta Política

Esta Política pode ser atualizada periodicamente para refletir mudanças nas práticas de tratamento de dados do Hotel, em exigências legais, em funcionalidades do site ou em integrações com plataformas de publicidade. A versão vigente estará sempre disponível no site do Hotel, com a data de atualização indicada.

Alterações substanciais serão comunicadas de forma destacada no site. A continuidade do uso dos canais digitais do Hotel após a publicação de atualizações implica a aceitação das modificações realizadas.

14. Atendimento Automatizado por Inteligência Artificial

O Hotel pode utilizar sistemas de atendimento automatizado baseados em Inteligência Artificial (IA) para interações com visitantes, potenciais clientes e hóspedes, especialmente por meio de canais digitais como WhatsApp, chat no site e outros meios de comunicação eletrônica.

14.1 Transparência sobre o Uso de IA

O Hotel adota o compromisso de transparência no uso de sistemas automatizados de atendimento. Quando aplicável, o usuário será informado sobre a natureza automatizada da interação. O usuário pode, a qualquer momento, solicitar atendimento humano pelo canal de contato indicado na Seção 11 desta Política.

14.2 Dados Utilizados pelo Agente de IA

Para executar o atendimento automatizado, o agente de IA pode ter acesso aos dados pessoais previamente fornecidos pelo titular — como nome, telefone e histórico de interações — a fim de personalizar e contextualizar o atendimento. Esses dados são processados exclusivamente para a finalidade do atendimento e não são utilizados para treinar modelos de IA de terceiros sem consentimento específico.

14.3 Decisões Automatizadas

Em conformidade com o art. 20 da LGPD, o titular tem o direito de solicitar a revisão de decisões tomadas exclusivamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses, incluindo decisões destinadas a definir seu perfil pessoal, profissional, de consumo ou crédito. Para exercer esse direito, o titular deve entrar em contato pelo canal indicado na Seção 11 desta Política.

14.4 Provedores de IA

Os sistemas de IA utilizados pelo Hotel são fornecidos por provedores terceiros especializados, que atuam como operadores de dados sob contrato com o Hotel. Esses provedores estão sujeitos a obrigações contratuais de confidencialidade, segurança e conformidade com a LGPD, e não estão autorizados a utilizar os dados dos titulares para finalidades próprias além da prestação do serviço contratado.

14.5 Limitações do Atendimento por IA

O Hotel não se responsabiliza por eventuais imprecisões, erros ou informações desatualizadas fornecidas por sistemas de IA, especialmente em situações que exijam julgamento humano, análise de contexto complexo ou decisões de impacto relevante para o titular. Em tais casos, recomendamos que o usuário solicite atendimento humano.

15. Links para Sites de Terceiros

O site do Hotel pode conter links para sites, plataformas ou serviços externos, como plataformas de reservas, sites de avaliação, redes sociais e outros parceiros. O Hotel não se responsabiliza pelo conteúdo, práticas de privacidade ou políticas de proteção de dados de sites de terceiros, mesmo que acessados por meio de links presentes em nosso site.

O acesso a qualquer site externo é realizado por conta e risco do próprio usuário. Recomendamos que o titular leia a política de privacidade de cada site antes de fornecer qualquer dado pessoal. A existência de um link em nosso site não implica endosso, parceria ou responsabilidade do Hotel em relação ao conteúdo ou às práticas do site vinculado.

16. Lei Aplicável e Foro

Esta Política é regida pelas leis da República Federativa do Brasil, em especial pela Lei nº 13.709/2018 (LGPD). Fica eleito o foro da comarca de Porto Seguro, Bahia, para dirimir eventuais conflitos decorrentes desta Política, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Shalimar Praia Hotel

Porto Seguro, Bahia | Maio de 2025 | Versão 2.0
Documento sujeito a revisão jurídica antes da publicação oficial.