Políticas de Privacidade, de Cookies, de Proteção de Dados e Termos de Uso

Os termos e condições das Políticas de Privacidade dos hóspedes aplicam-se a:

a) Todo o processamento de dados implantado pelo hotel.

b) Todo o website, landing page, motor de reservas e até mesmo redes sociais da rede e seus meios de hospedagem.

1. Dando cumprimento á lei 13709/2018 sobre proteção e tratamento de dados pessoais, informamos ao usuário de suas páginas Web que os dados facilitados através da mesma mediante os correspondentes formulários ou e-mails recebidos e que tenham a consideração de dados de carácter pessoal são facultados de forma absolutamente voluntária e sem que a sua falta implique uma perda da qualidade dos serviços prestados, a menos que outra coisa seja indicada.

Dados de caráter pessoal:

Como hóspede será solicitado, em diversos momentos, que forneça informações pessoais sobre você e sobre seus acompanhantes, como:

– Informações de contato como nome, números dos telefones, endereços de e-mail, CEP, veículo, entre outros;

– Detalhes pessoais como data de nascimento, nacionalidade, RG, CPF, Passaporte, documentos de pets e outros;

– Informações sobre os acompanhantes e filhos como nome completo, data de nascimento, CPF, e-mail e outros;

– Informações sobre o cartão de crédito, apenas em sistemas transacionais e garantias.

– Números dos cartões de associação, de programa de fidelidade e outros;

– Datas de chegada e partida no hotel, no destino e de outros destinos que visitou anteriormente;

– Preferências e interesses como culturais, culinários, esportivos, tipo de acomodação, localização favorita, tipo de cama, entre vários outros;

– Dúvidas, comentários ou pedidos de avaliações que possam surgir durante ou após sua hospedagem.

Além, dependendo da lei aplicável, outros dados além dos supracitados também poderão ser considerados dados confidenciais, sejam número do cartão de crédito, hábitos de lazer, hobbies e atividades pessoais, hábitos culturais, indicação de fumante ou não fumante, entre outros.

Pode ser necessário coletar esses dados considerados confidenciais para atender à sua solicitação ou oferecer a você serviços específicos, como uma dieta específica ou recursos para acesso de pessoas portadoras de deficiência física. Nesse caso, se exigido pela lei aplicável, solicitaremos que você dê seu consentimento expresso para coletarmos e processarmos essas informações confidenciais.

2. Estes dados serão incorporados a um banco de dados automatizado de responsabilidade do hotel e de seus parceiros de tecnologia de acordo com o estabelecido na lei.

As informações pessoais poderão ser coletadas em determinadas circunstâncias, incluindo, sem limitação, as seguintes:

a) Atividades relacionadas à hospitalidade, como:
– Reserva de acomodações;
– Check-in e Check-out;
– Consumo durante a estada, que poderá ser calculado por meio do controle das taxas;
– Reclamações, solicitações e/ou discussões.

b) Participação nos programas comerciais:
– Registro junto ao programa de fidelidade;
– Contribuição com avaliações de hóspedes e/ou comentários (por ex.: “Avaliação de satisfação do hóspede”, “Entre em contato conosco”, “Comentários dos hóspedes”);
– Concursos;
– Inscrição ou assinatura de newsletters para receber, comunicados, ofertas ou promoções por e-mail.

c) Fornecimento de informações por terceiros que sejam prestadores de serviços:

– Agentes de turismo, agências de viagens, sistemas de reserva GDS, PMS, Gerenciadores de Canais, agencias de Marketing, entre outros.

d) Atividades de Internet:
– Conexão com os websites (endereço IP, cookies de sessão);
– Preenchimento de formulários de coleta on-line, como reservas online, questionários, etc.

3. O usuário consente e considera-se informado do tratamento e utilização dos seus dados mediante sistemas automáticos com a finalidade de poder responder ao seu pedido de informação, gerir a difusão de material audiovisual e gráfico remetidos e, caso se verifique, a relação contratual existente, bem como para mantê-lo informado de produtos, serviços e calendário de programação, assim como sobre todas nossas atividades.
Esforçamo-nos para fornecer a melhor qualidade de serviços possível, pelo que utilizaremos suas informações pessoais com as seguintes finalidades:

a) Gerenciar suas reservas:
– Reservar a acomodação solicitada;
– Estabelecer e manter registros comerciais e atender às exigências financeiras;
– Realizar processos administrativos internos, incluindo gerenciamento de uma lista de hóspedes indesejáveis, o que acontece em caso de não pagamento da tarifa, comportamento impróprio, etc.

b) Gerenciar sua estada:
– Controlar o consumo de telefone, bar, Internet, TV paga e vários outros;
– Acessar as acomodações.

c) Melhorar a hospitalidade, inclusive:
– Processar suas informações pessoais no programa de gerenciamento de relacionamento com os clientes;
– Conhecer melhor suas necessidades e solicitações;
– Personalizar produtos e serviços para atender melhor às suas preferências.

d) Enviar newsletters, materiais promocionais e comerciais ou entrar em contato com você sobre turismo, hospitalidade e serviços, promoções da rede, meios de hospedagem ou de nossos parceiros. Poderá optar por cancelar a assinatura de nossas newsletters via e-mail, clicando em um link em nossas mensagens ou entrando em contato conosco pelos canais disponíveis.

e) Melhorar nossos serviços, inclusive:
– Realizar pesquisas e analisar os questionários, comentários e atividades habituais dos hóspedes;
– Gerenciar as reclamações dos hóspedes;
– Permitir que aproveite nosso programa de fidelidade.

f) Aprimorar e tornar mais seguro o uso dos nossos websites, inclusive:
– Aprimorar a navegação do website;
– Implantar meios de segurança e prevenção contra fraudes.

g) Estar de acordo com as normas locais como retenção de documentos empresariais, de contabilidade e outros.

4. Os usuários garantem e respondem, em qualquer caso, pela veracidade, exatidão, validade e autenticidade dos Dados Pessoais fornecidos, e comprometem-se a mantê-los devidamente atualizados.

Também, na hipótese de que ponha ao nosso dispor dados de carácter pessoal pertencentes a terceiros, deverá estar devidamente autorizado, devendo informar expressamente aos titulares de ditos dados sobre os direitos e/ou obrigações aqui contidos, reconhecendo a veracidade, exatidão, vigência, atualização e autenticidade de ditos dados.

5. O usuário considera-se igualmente informado sobre a possibilidade de exercer os direitos que a lei vigente lhe concede, isto é, o direito à informação, ao acesso, à retificação, eliminação e oposição dos seus dados, que se dará em comunicados formais, como por e-mail.

6. Não coletamos propositalmente informações pessoais de crianças menores de 18 anos, exceto o nome, a data de nascimento, CPF, e-mail, telefone e a nacionalidade informados diretamente por um adulto em nome da criança ou com a permissão do adulto.

Certifique-se de que seus filhos não nos forneçam informações pessoais sem o seu consentimento, como online. Se achar que seu filho enviou informações pessoais para nós, entre em contato conosco de forma que possamos exclui-las.

7. Garantimos que adotamos as medidas de segurança necessárias e legalmente requeridos dentro das instalações, sistemas e ficheiros de forma a garantir também a segurança dos ficheiros onde estão incorporados os dados pessoais evitando a sua perda, mau uso, alteração, acesso não autorizado e roubo.

8. Sem prejuízo do anterior, o usuário é consciente da possibilidade de que a segurança das comunicações eletrônicas são vulneráveis.

9. Não obstante, revelaremos às autoridades públicas competentes os dados pessoais e qualquer outra informação que esteja em nosso poder ou seja, acessível através dos sistemas, quando requerida de conformidade com as disposições legais aplicáveis.

10. O usuário consente expressamente que os seus dados possam ser cedidos para as finalidades a que se refere os parágrafos acima ou para outras empresas com as que concluamos acordos de colaboração e/ou aos provedores das mesmas e de sistemas.

11. Tem o direito de acessar, alterar ou excluir suas Informações Pessoais. Você também poderá recusar o processamento de suas informações pessoais de acordo com as políticas de privacidade dos hóspedes, caso tenha motivos justificáveis. Entretanto, observe que se o fizer, em determinadas circunstâncias é possível que fiquemos incapacitados de oferecer o serviço solicitados.

Caso o usuário não deseje que este tratamento seja realizado, poderá comunicar o seu desejo para o nosso endereço físico ou por e-mail (austriahotel@austriahotel.com.br), porém sempre deverá ser confirmado seu recebimento. Enquanto tal não for comunicado entenderemos que o consentimento está outorgado.

12. Estas políticas de privacidade dos hóspedes do hotel poderão sofrer atualizações periódicas. Portanto, solicitamos que leia as políticas de privacidade regularmente sempre que efetuar reservas, fazer o *check-in* e fazer *check-out*.

13. Caso haja dúvidas sobre as políticas de privacidade aqui descritas ou como processamos suas informações pessoais em geral, entre em contato conosco, como indicado na seção 11 mencionado.