Política de Privacidade e Proteção de Dados (LGPD) para uso em hotel/pousada/central de reservas, ou algo mais genérico para sua empresa?

Enquanto você me confirma, deixo abaixo uma estrutura base da Política LGPD, que pode ser adaptada:

📄 Política de Privacidade e Proteção de Dados

(em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Lei nº 13.709/2018)

1. Introdução

Esta Política de Privacidade tem como objetivo informar como coletamos, utilizamos, armazenamos e protegemos os dados pessoais de nossos clientes, parceiros, colaboradores e visitantes, em conformidade com a LGPD.

2. Coleta de Dados

Podemos coletar informações pessoais quando:

Você faz uma reserva, pedido ou contratação de serviço;

Entra em contato conosco por telefone, e-mail, WhatsApp ou redes sociais;

Participa de eventos, promoções e programas de fidelidade;

Fornece dados em cadastros, formulários ou check-in.

Os dados coletados podem incluir: nome, CPF, RG, endereço, telefone, e-mail, dados de pagamento e preferências de hospedagem.

3. Finalidade do Uso dos Dados

Seus dados pessoais poderão ser utilizados para:

Processar reservas, contratos e serviços solicitados;

Emitir documentos fiscais e cumprir obrigações legais;

Garantir sua segurança e a dos demais hóspedes/usuários;

Personalizar sua experiência e oferecer promoções e pacotes;

Enviar informações institucionais, comunicados e campanhas de marketing (quando autorizado).

4. Compartilhamento de Dados

Os dados pessoais não serão vendidos ou alugados. O compartilhamento poderá ocorrer somente:

Com parceiros estratégicos para viabilizar serviços (ex: operadoras de cartão, canais de reservas, OTAs);

Para cumprimento de obrigações legais e regulatórias;

Com fornecedores que auxiliam nas operações administrativas, sempre mediante contrato de confidencialidade.

5. Armazenamento e Segurança

Adotamos medidas técnicas e administrativas para proteger os dados contra acessos não autorizados, perda, alteração ou divulgação indevida.
Os dados são armazenados pelo período necessário para cumprir as finalidades descritas ou exigências legais.

6. Direitos do Titular dos Dados

Você pode, a qualquer momento, solicitar:

Confirmação da existência de tratamento dos seus dados;

Acesso, correção ou atualização dos dados;

Anonimização ou eliminação de dados desnecessários;

Portabilidade para outro fornecedor de serviço;

Revogação de consentimento para uso dos dados.

7. Encarregado de Proteção de Dados (DPO)

Em caso de dúvidas ou solicitações sobre o tratamento dos seus dados, entre em contato com nosso Encarregado de Proteção de Dados:
📧 E-mail: []
📞 Telefone: [seu telefone]

8. Alterações nesta Política

Esta Política poderá ser atualizada periodicamente. Recomendamos que seja consultada regularmente em nosso site/canais oficiais.

👌 Política de Reservas com duas modalidades (Flexível e Não Reembolsável), em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e com as normas da Política Nacional de Turismo (PNT/PNL – Lei Geral do Turismo nº 11.771/2008). Assim, seu hotel fica juridicamente protegido e transparente com os hóspedes.

📄 Política de Reservas, Cancelamento e No-Show

1. Política Flexível

Cancelamento: O hóspede poderá cancelar a reserva sem custo até 7 dias antes da data do check-in, conforme previsto no Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) para contratos firmados fora do estabelecimento (telefone, internet ou outros meios digitais).

Alterações: Mudanças de datas estão sujeitas à disponibilidade e possíveis diferenças tarifárias.

Cancelamentos após o prazo: Caso o cancelamento ocorra com menos de 7 dias do check-in, será cobrada a primeira diária a título de compensação.

No-show (não comparecimento): Cobrança da primeira diária, e a reserva será cancelada automaticamente a partir do dia seguinte ao previsto para check-in.

Reembolso: Ocorrerá no prazo máximo de 10 dias úteis após a solicitação, utilizando o mesmo meio de pagamento da reserva.

---

2. Política Não Reembolsável

Condições: Ao optar pela tarifa não reembolsável, o hóspede abre mão do direito ao reembolso, em conformidade com o CDC, pois se trata de contrato claro, transparente e informado previamente.

Cancelamento ou alteração: Não são permitidos cancelamentos ou alterações de data.

No-show: Em caso de não comparecimento, será cobrado o valor integral da reserva.

Exceções: Casos fortuitos ou de força maior (ex.: problemas de saúde com comprovação médica, desastres naturais, pandemias ou determinações governamentais) poderão ser analisados individualmente, com possibilidade de crédito para hospedagem futura, conforme orientação da Política Nacional de Turismo que incentiva soluções alternativas.

---

3. Disposições Gerais

A reserva é confirmada mediante pagamento conforme as condições apresentadas no ato da contratação.

Todas as políticas estão de acordo com:

Lei nº 8.078/1990 (CDC) – Direitos do consumidor.

Lei nº 11.771/2008 (Lei Geral do Turismo / PNT) – Normas para prestação de serviços turísticos.

A transparência é prioridade: todas as tarifas, taxas adicionais e políticas de cancelamento são informadas previamente no momento da reserva.