

Nossa Política de Privacidade

Agradecemos por escolher o villamichelon.com.br para as suas reservas em nosso Hotel.

No processo de sua interação com nosso site, contamos com uma política de privacidade que privilegia a transparência, proteção e segurança de seus dados pessoais, inclusive os dados do seu cartão de crédito.

Para melhor compreensão de nossa Política de Privacidade cabe o esclarecimento dos seguintes conceitos:

- *Cliente*: pessoa física que adquire produtos ou serviços no site;
- *Dados pessoais*: qualquer informação relacionada a uma pessoa que permita identificá-la ou que, usada em combinação com outras informações tratadas, identifique um indivíduo e, ainda, qualquer informação que permita entrar em contato com tal indivíduo.
- *Dados Pessoais Sensíveis*: dados pessoais 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.
- *Tratamento de dados pessoais*: São a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, comunicação, transferência, difusão ou extração de dados (informações) de pessoas físicas.
- *Titular de dados*: qualquer pessoa física que tenha seus dados pessoais tratados pelo site villamichelon.com.br;
- *Consentimento*: autorização que o cliente fornece para o tratamento de seus dados pessoais com finalidade previamente determinada. O consentimento pode ser revogado a qualquer momento.

A presente Política de Privacidade se aplica a todos os clientes do Hotel Villa Michelin, que de alguma forma tenham os dados pessoais tratados por nós.

Para melhor esclarecer quais informações coletamos, a forma como as utilizamos, armazenamos ou excluimos, especificamos nossa Política de Privacidade a seguir

1. Fornecimento de informação na Realização da Reserva

Ao realizar uma reserva em nosso hotel, você preencherá formulários online, fornecendo o seu nome, endereço completo, gênero, e-mail, número de telefone, data de

nascimento, dados do seu cartão de crédito e preferências de reserva, como condições de acessibilidade, predileções e necessidades alimentares específicas. Essas informações são indispensáveis para processar e completar sua reserva através de envio de e-mail de confirmação para o endereço fornecido.

Algumas Informações são coletadas e armazenadas automaticamente pelo “villamichelon.com.br” sempre que o cliente interage conosco. Através da utilização de cookies obtemos informações quando seu navegador acessa o nosso site e quando você clica em anúncios, e-mails de parceiros e outros conteúdos fornecidos por nós em outros sites.

Coletamos informações, também, de outras fontes, como: fontes públicas (ex: dados demográficos), órgãos de crédito, provedores de dados (exemplo: dados relacionados a anúncios publicitários on-line a partir de interesses do Cliente).

2. Coleta de Dados Pessoais durante a Hospedagem

O Hotel Villa Michelin coleta e trata dados pessoais durante a estadia os quais são tratados em benefício do cliente no intuito de ser prestado um serviço singular e de excelência. O Hotel Villa Michelin também utiliza câmeras de vídeo, instaladas em suas áreas comuns (internas e externas), acessos, estacionamentos, centro de eventos, restaurante, circulação de hóspedes, usuários e funcionários, cozinha, depósitos e setor de manutenção. Estes dados pessoais coletados durante a estadia são mantidos em absoluto sigilo e segurança, sendo acessíveis apenas à equipe interna do hotel para utilização, quando necessário, para o atendimento ao hóspede.

Na realização do check-in para uma hospedagem você declara entender e concordar que seus dados pessoais – como comportamento, características e predileções - poderão ser coletados durante sua estadia e que serão utilizados na própria hospedagem ou em hospedagens futuras. Os dados pessoais coletados durante a estadia ficam armazenados permanentemente pelo Hotel Villa Michelin, mas você poderá solicitar sua modificação, correção e/ou exclusão em conformidade com a legislação aplicável e com a presente Política.

3. Tratamento de Dados Pessoais Sensíveis

A depender de sua relação, o Hotel Villa Michelin pode tratar dados pessoais sensíveis como, por exemplo, cadastro biométrico para acesso e trânsito em suas dependências físicas; dados de saúde ou outros dados pessoais sensíveis envolvidos na operação hoteleira.

O tratamento de dados pessoais sensíveis é restrito e somente realizado em uma ou mais das seguintes hipóteses legais:

- cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias;
- exercício regular de direitos, inclusive em contrato e em processo judicial, administrativo e arbitral;
- proteção da sua vida ou da sua incolumidade física ou da vida e da incolumidade física de terceiros;
- garantia da prevenção à fraude e à sua segurança, nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos, resguardados os direitos mencionados na legislação aplicável e nesta Política e exceto no caso de prevalecerem seus direitos e liberdades fundamentais que exijam a proteção dos dados pessoais.

O Hotel Villa Michelin também pode tratar dados pessoais sensíveis com base no seu consentimento. Você tem o direito de revogar o seu consentimento a qualquer tempo, o que não afeta (i) a legalidade do tratamento de dados pessoais sensíveis baseado no seu consentimento antes da revogação; ou (ii) a legalidade do tratamento de dados pessoais sensíveis baseado em outras hipóteses legais.

4. Coleta de Dados Pessoais para Acesso ao Wi-fi

Seus dados pessoais também poderão ser coletados para possibilitar o acesso ao serviço de internet Wi-fi no Hotel Villa Michelin e exclusivamente para esta finalidade.

5. Finalidade do Uso de Dados Pessoais

Utilizamos seus dados nos setores internos do Hotel Villa Michelin com os seguintes objetivos:

- pedidos de reserva: para poder completar a sua reserva, utilizamos o seu nome, dados de contato e dados do seu cartão de crédito - com exceção de dados que devem ser coletados por exigências legais a exemplo de investigações criminais, intimações ou ordens judiciais.
- condução de nossas operações comerciais comuns, inclusive para verificar sua identidade, concluir transações e pedidos de nossos serviços, processar pagamentos e realizar pesquisas e análises de negócios;
- interação: para responder aos seus comentários, perguntas e reclamações;
- fornecimento de informações: enviamos a você informações relacionadas ao serviço, incluindo confirmações, faturas, avisos técnicos, atualizações, alertas de segurança e mensagens administrativas e de suporte;
- envio de News: Ao realizar uma reserva ou efetuar cadastro, você pode optar por receber e-mail para divulgação de Newsletter relacionadas ao Hotel Villa Michelin, com

ofertas e divulgação de pacotes e demais ações de marketing. Para cancelar o recebimento, basta enviar um e-mail para comunicacao@villamichelon.com.br, especificando “Cancelamento de recebimento de Newsletter” no campo “assunto” de seu e-mail.

- aprimoramento de sua interação conosco: coletamos e tratamos seus dados para melhorar a sua experiência conosco, mantendo dados precisos de contato e registro, oferecendo produtos, serviços e recursos adequados e aprimorados que possam interessá-lo e permitir que Você participe de concursos e pesquisas;
- garantia da segurança do site e dos dados que processa;
- cumprimento de obrigações legais;
- gestão e administração.

Os dados que você fornece autorizam que o Hotel Villa Michelin:

- entregue os serviços adquiridos;
- realize a troca, substituição ou cancelamento dos serviços, dentro do prazo estabelecido pela Lei 8.078/90 (CDC - Código de Defesa do Consumidor);
- envie atualizações sobre o status da reserva e comunicações de serviços, assim como atualizações;
- ofereça vantagens e benefícios;
- entregue serviços adequados às suas necessidades com investimento em aperfeiçoamento do website, produtos e serviços;
- proceda a análises e pesquisas de mercado;
- promova publicidade online;
- investigue ações que estejam em desacordo com nosso regimento de conduta ou que sejam ilegais.

O Hotel Villa Michelin utiliza bases legais, que podem variar conforme a finalidade da coleta, para tratar os dados pessoais. Neste contexto, o prazo de armazenamento pode alterar conforme a base legal aplicável a cada situação e a finalidade.

6. Serviços de marketing

Os serviços de marketing são oferecidos através de comunicações gratuitas por e-mails, SMS e/ou WhatsApp, sobre ofertas e serviços direcionadas ao cliente, de acordo com seu perfil no site e com as reservas que fez. Estes serviços podem ser cancelados a qualquer momento mediante o envio de e-mail para comunicacao@villamichelon.com.br, especificando “Cancelamento de recebimento de Marketing” no campo “assunto”.

7. Compartilhamento de Dados

As informações que você fornece são tratadas pelo Hotel Villa Michelin e serão compartilhadas exclusivamente:

- a) para prestação adequada dos serviços do Hotel Villa Michelin;
- b) para proteção em caso de conflito;
- c) para atendimento de decisão judicial ou requisição de autoridade competente;
- e) com empresas provedoras de infraestrutura tecnológica e operacional, como empresas intermediadoras de pagamento e provedoras de serviço de armazenamento de informações;
- f) com agências de avaliação de crédito e prevenção de fraudes;
- g) com agências de cobrança de dívidas (por dívidas pendentes conosco);
- h) com outros terceiros, incluindo nossos parceiros de negócios, mediante aviso prévio e após o respectivo consentimento. Se Você optar por fornecer seus dados pessoais a esses terceiros, seus dados serão tratados de acordo com a política de privacidade desses a quais podem diferir das políticas e práticas do Hotel Villa Michelin.

8. Segurança dos Dados

Para proteger os seus dados pessoais, utilizamos procedimentos e sistemas de negócios apropriados. Seus dados pessoais, assim como do seu cartão de crédito, são transmitidos para a nossa empresa por um servidor seguro, que codifica todas estas informações.

Restrições técnicas e físicas estão em nosso escopo de medidas para manter sua privacidade e segurança. Com isso, apenas funcionários autorizados têm permissão para ver suas informações pessoais, para que possam prestar os serviços solicitados.

O nosso servidor e rede são protegidos por um sistema “firewall”, contra acessos não autorizados, garantindo sua segurança.

9. Tempo de armazenamento de Dados

Seus dados são armazenados pelo Hotel Villa Michelin em conformidade com as normas de prazos e prescrição do Direito brasileiro.

10. Direitos do Titular de Dados

Poderá o cliente titular dos dados pessoais requisitar formalmente ao Hotel Villa Michelin, a qualquer momento, informações referentes aos seus dados.

O Hotel Villa Michelin responderá ao cliente no prazo de até 15 dias contados do primeiro contato.

A solicitação do cliente será analisada nos termos do previsto na legislação vigente e, contudo, poderá ser recusada por questões legais.

De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados, os clientes/titulares dos dados, poderão exercer seus direitos através de:

- a) confirmação da existência de tratamento;
- b) acesso aos dados;
- c) correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d) anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na Lei;
- e) portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial;
- f) eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular;
- g) informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- h) informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- i) revogação do consentimento.

11. Controle dos seus dados

Você tem o direito de rever/re-ratificar os seus dados pessoais adicionados em nossa base de dados, e pode requisitar formalmente essa informação e/ou modificações pelo e-mail: comunicacao@villamichelon.com.br indicando no campo “assunto” a especificação “requisição de dados pessoais”.

Se os seus dados pessoais estiverem incorretos, faremos todas as alterações que você desejar.

12. Uso de Cookies e tecnologias semelhantes

O Hotel Villa Michelin utiliza cookies, pixels e outras tecnologias, as quais se definem como pequenos arquivos de dados que são inseridos em seu computador ou em outros dispositivos (como smartphones ou tablets) quando você navega no site. A finalidade do uso de tais tecnologias é o reconhecimento de seu navegador ou dispositivo, identificando seus interesses, fornecendo recursos e serviços essenciais e também para:

- conhecer suas preferências para enviar somente anúncios de seu interesse.;
- acompanhar as reservas que você realiza;
- executar pesquisas para melhorar os produtos e serviços que o Hotel Villa Michelin oferece;
- aperfeiçoar a segurança e evitar e impedir fraudes.

13. Controle de Cookies

Você poderá bloquear ou rejeitar nossos cookies. Porém, neste caso, não poderá realizar reservas quando exigido login.

Nas configurações de seu navegador, clique em “Ajuda” para saber como recusar, desativar ou bloquear cookies e para saber quando eles expiram.

14. Reservas para Menores de Idade

O Hotel Villa Michelin não aceita reservas realizadas por menores de idade. As reservas direcionadas a menores de 18 anos devem ser realizadas por seus pais ou responsáveis legais sendo que os respectivos dados são, estritamente, para a finalidade de realizar o check-in e oferecer os serviços necessários durante a hospedagem.

15. Alterações na Política de Privacidade

No intuito de aprimorar nossos serviços e para conferir a máxima clareza e transparência às regras desta Política, poderemos fazer alterações a qualquer momento, o que será incluído neste site com a referência da data da alteração do documento. Se houverem mudanças significativas, você receberá uma notificação a tal respeito, por e-mail.

Esta Declaração de Privacidade pode, portanto, ser alterada, de tempos em tempos, para refletir as mudanças mais recentes.

16. Envio de e-mails

O Hotel Villa Michelin usa seu endereço de e-mail e número de telefone somente para a finalidade autorizada por você (por exemplo, responder as mensagens enviadas por você por meio do site). O Hotel Villa Michelin enviará publicidade a você, por e-mail, se tiver sua concordância ou se tiver respaldo em lei para fazê-lo sem sua autorização.

Depois de ter feito uma reserva, você irá receber uma mensagem de confirmação por e-mail com toda a informação sobre a mesma.

17. Contato

Caso tenha dúvidas, sugestões ou comentários sobre esta declaração de privacidade, envie um e-mail para: comunicacao@villamichelon.com.br

18. Legislação e Foro

A presente Política de Privacidade será regida, interpretada e executada em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), e com as Leis da República Federativa do Brasil, independentemente das Leis de outros estados ou países, sendo competente o foro de domicílio do Cliente para a solução de quaisquer questões relacionadas a este documento.

Última atualização: 1º de junho de 2023.

