



Política de Privacidade e Proteção de Dados do Hotel Palmanova

Última atualização: 29 de janeiro de 2026

Introdução

O HOTEL PALMANOVA, nome fantasia de MUC EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 07.485.781/0001-09, com sede na AV COMENDADOR GUSTAVO PAIVA, 6130, CRUZ DAS ALMAS, MACEIO, AL, CEP 57.038-000 ("Hotel", "nós"), reconhece a importância da privacidade e da proteção dos dados pessoais de seus hóspedes, visitantes e usuários de seus serviços. Esta Política de Privacidade e Proteção de Dados ("Política") foi elaborada em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 - LGPD) e descreve, de forma transparente e detalhada, como realizamos o tratamento de seus dados pessoais. Ao utilizar nossos serviços, você concorda com as práticas descritas nesta Política.

1. Definições Essenciais

Para os fins desta Política, adotamos as seguintes definições, em linha com o artigo 5º da LGPD: Dado Pessoal é qualquer informação relacionada a uma pessoa natural identificada ou identificável, como nome, CPF, e-mail, endereço IP, entre outros. Dado Pessoal Sensível é uma categoria especial de dado pessoal que revela origem racial ou étnica, convicções religiosas, opiniões políticas, 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 dos Dados é você, a pessoa natural a quem os dados pessoais se referem. Tratamento de Dados é toda e qualquer operação realizada com dados pessoais, desde a coleta até a eliminação. O Hotel Palmanova atua como Controlador de seus dados, ou seja, é a quem compete as decisões referentes ao tratamento de seus dados pessoais.

2. Coleta de Dados Pessoais

A coleta de seus dados pessoais é realizada de maneira justa e transparente, estritamente para as finalidades legítimas e informadas a você. Coletamos diferentes categorias de dados, a depender da sua interação conosco:

- **Dados de Identificação e Contato:** Para realizar e confirmar sua reserva, bem como para cumprir obrigações legais, como o preenchimento da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH), coletamos seu nome completo, número do CPF, número do documento de identidade (RG ou passaporte), data de nascimento, nacionalidade, gênero, profissão, endereço residencial, endereço de e-mail e números de telefone.



- **Dados da Reserva e Estadia:** Para gerenciar sua hospedagem e oferecer uma experiência personalizada, coletamos as datas de check-in e check-out, o número de hóspedes (adultos e crianças), suas preferências de acomodação (como tipo de cama ou andar), informações sobre seu voo (se o transfer for solicitado), histórico de estadias, consumo de produtos e serviços no frigobar, restaurante e bar, bem como quaisquer solicitações especiais que você faça, como pedidos relacionados a alergias alimentares ou necessidades de acessibilidade, que podem ser considerados dados sensíveis.
- **Dados Financeiros:** Para processar o pagamento de sua reserva e de outros serviços, coletamos os dados de seu cartão de crédito (número, nome do titular, data de validade e código de segurança). Ressaltamos que esses dados são utilizados de forma criptografada e exclusivamente para a transação financeira, sendo descartados após a confirmação do pagamento, exceto quando a garantia da reserva exigir o armazenamento seguro de parte dessas informações.
- **Dados de Navegação e Interação Online:** Ao acessar nosso site (<https://www.hotelpalmanova.com.br/>) ou nossas redes sociais, podemos coletar automaticamente seu endereço IP, tipo e versão do navegador, sistema operacional, informações sobre seu dispositivo, páginas visitadas, tempo de permanência e cliques. Essa coleta é realizada por meio de cookies e outras tecnologias de rastreamento, com o objetivo de melhorar sua experiência online e otimizar nossos serviços.
- **Dados de Imagem:** Para garantir a segurança de nossos hóspedes e colaboradores, mantemos sistemas de videovigilância (CFTV) nas áreas comuns do hotel, como recepção, corredores e estacionamento. As imagens são utilizadas exclusivamente para fins de segurança.

A coleta pode ocorrer diretamente de você, quando nos fornece as informações por telefone, e-mail, em nosso site ou no balcão do hotel; por meio de terceiros, como agências de viagens, operadoras de turismo e plataformas de reserva online (OTAs), que compartilham seus dados conosco para efetivar a reserva; ou de forma automática, através de tecnologias de rastreamento em nossas plataformas digitais.

3. Finalidades e Bases Legais para o Tratamento de Dados

Todo tratamento de dados pessoais no Hotel Palmanova é realizado com base em uma das hipóteses legais previstas na LGPD. As principais finalidades e suas respectivas bases legais são:

- **Execução de Contrato (Art. 7º, V, LGPD):** A maior parte dos dados que coletamos é essencial para a execução do contrato de hospedagem que você celebra conosco. Isso inclui desde o processamento de sua reserva e do pagamento até a prestação dos serviços durante sua estadia e a comunicação de informações relevantes sobre ela.
- **Cumprimento de Obrigação Legal ou Regulatória (Art. 7º, II, LGPD):** Somos obrigados por lei a coletar e armazenar certos dados, como os necessários para o preenchimento da FNRH e para a emissão de notas fiscais.



- Legítimo Interesse (Art. 7º, IX, LGPD): Para melhorar nossos serviços e personalizar sua experiência, tratamos seus dados com base em nosso legítimo interesse. Isso inclui o envio de pesquisas de satisfação, a análise de seu histórico de estadias para oferecer um atendimento mais alinhado às suas preferências e a garantia da segurança de nossas instalações por meio do monitoramento por vídeo.
- Consentimento (Art. 7º, I, LGPD): Para finalidades que não se enquadram nas bases legais anteriores, como o envio de marketing direto, ofertas especiais e newsletters, solicitaremos seu consentimento livre, informado e inequívoco. Você terá o direito de revogar seu consentimento a qualquer momento, de forma simples e gratuita. O tratamento de dados pessoais sensíveis, como informações sobre sua saúde, também será, via de regra, condicionado ao seu consentimento explícito.

4. Compartilhamento de Dados Pessoais

O Hotel Palmanova preza pela confidencialidade de seus dados e não os comercializa sob nenhuma hipótese. O compartilhamento de suas informações com terceiros ocorre apenas quando estritamente necessário e para as finalidades legítimas descritas nesta Política. Nossos principais parceiros e as finalidades do compartilhamento são:

- Provedores de Serviços de Pagamento: Para o processamento seguro de transações com cartão de crédito.
- Fornecedores de Software de Gestão Hoteleira (PMS): Para o gerenciamento integrado de reservas, check-in, check-out e faturamento.
- Autoridades Públicas: Para o cumprimento de obrigações legais, como o envio de dados à Polícia Federal por meio da FNRH.
- Plataformas de Automação de Marketing: Para o envio de e-mails e comunicações promocionais, sempre mediante seu consentimento.
- Consultorias Jurídicas e de Auditoria: Para a defesa de nossos interesses em processos judiciais ou administrativos e para a realização de auditorias.

Exigimos contratualmente que todos os nossos parceiros e fornecedores que tenham acesso a dados pessoais adotem os mesmos padrões de segurança e privacidade que nós, em total conformidade com a LGPD. A jurisprudência, como a decisão do TJ-MG na Apelação Cível 50053135120238130699, tem reforçado a ilegalidade do compartilhamento de dados sem o consentimento válido do titular, o que orienta nossa rigorosa política de compartilhamento.

5. Armazenamento e Segurança dos Dados

Seus dados pessoais são armazenados em ambiente seguro, em servidores próprios ou contratados de fornecedores de renome, que utilizam as melhores práticas de segurança da informação. Adotamos medidas técnicas e administrativas robustas para proteger seus dados, incluindo o uso de criptografia, controle de acesso restrito, firewalls, sistemas de detecção de intrusão e políticas internas de segurança. O acesso aos seus dados é limitado a colaboradores autorizados e que necessitam da informação para o desempenho de suas funções. O



armazenamento dos dados perdura pelo tempo necessário para cumprir as finalidades para as quais foram coletados, bem como para o cumprimento de obrigações legais (como o armazenamento de documentos fiscais por 5 anos) e para o exercício de nossos direitos em eventuais processos judiciais. Após o término do período de retenção, os dados são eliminados de forma segura ou anonimizados.

6. Seus Direitos como Titular de Dados

A LGPD lhe confere uma série de direitos sobre seus dados pessoais, e o Hotel Palmanova está preparado para atendê-los. A qualquer momento, você pode solicitar: a confirmação da existência de tratamento de seus dados; o acesso aos dados que temos sobre você; a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei; a portabilidade de seus dados a outro fornecedor, mediante requisição expressa; a eliminação dos dados tratados com o seu consentimento; a informação sobre as entidades públicas e privadas com as quais compartilhamos seus dados; e a revogação do consentimento.

7. Política de Cookies

Nosso site utiliza cookies para aprimorar sua experiência de navegação, personalizar conteúdo e anúncios, e analisar nosso tráfego. Você pode gerenciar suas preferências de cookies a qualquer momento, por meio das configurações de seu navegador. Para obter informações detalhadas sobre os cookies que utilizamos e como gerenciá-los, consulte nossa Política de Cookies em nosso site.

8. Tratamento de Dados de Menores de Idade

Nossos serviços não são direcionados a menores de 18 anos desacompanhados. A coleta e o tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes são realizados apenas com o consentimento específico e em destaque de um dos pais ou do responsável legal, e os dados são utilizados exclusivamente para a finalidade de registro da hospedagem.

9. Alterações Nesta Política de Privacidade

Esta Política de Privacidade pode ser alterada a qualquer momento para se adequar a novas exigências legais ou a mudanças em nossas práticas de tratamento de dados. Recomendamos que você a revise periodicamente. A data da última atualização estará sempre indicada no início do documento.

10. Lei Aplicável e Foro

Esta Política será regida, interpretada e executada de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, especialmente a Lei nº 13.709/2018. Fica eleito o Foro da Comarca de Maceió, Estado de Alagoas, para dirimir qualquer litígio ou controvérsia envolvendo este documento, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.