

<b>FIRENZE</b>	<b>POLÍTICA PRIVACIDADE</b>	<b>Emissão</b> 01/2026	<b>Classificação</b> Público
<b>Código</b> POL-FIR-PRIV		<b>Versão</b> 1.02	<b>Aprovado por:</b> Diretoria

## 1. Apresentação e Objetivo

- 1.1. A presente Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais tem por objetivo consolidar, de forma transparente e acessível, as práticas adotadas pelo **FIRENZE HOTEL LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 11.319.078/0001-90, com sede em Votuporanga/SP, no que se refere ao tratamento de dados pessoais em suas operações.
- 1.2. Esta política aplica-se aos dados pessoais tratados no contexto do site institucional, reservas, check-in e check-out, Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH), contratos de hospedagem, relação com colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores, parceiros e demais terceiros.
- 1.3. O FIRENZE HOTEL atua em conformidade com a **Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**, observando os princípios da boa-fé, transparência, segurança e responsabilização, bem como boas práticas de governança e segurança da informação

## 2. Fundamentos legais e normativos

2.1. Esta política foi elaborada em conformidade com:

2.1.1. A **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)** – Lei nº 13.709/2018;

2.1.2. O **Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014)**;

2.1.3. Normas e boas práticas de segurança da informação, governança e privacidade, incluindo os referenciais das normas ISO/IEC 27001, 27002 e 27701, quando aplicáveis à realidade operacional do hotel.

## 3. Definições

3.1. **Titular:** Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais tratados;

3.2. **Dados pessoais:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

3.3. **Dados pessoais sensíveis:** dados sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, dados referentes à saúde, vida sexual, dados genéticos ou biométricos, nos termos do art. 5º, II, da LGPD;

3.4. **DPO (Encarregado):** Profissional responsável por atuar como canal entre o controlador, os titulares e a ANPD;

3.5. **Controlador:** o FIRENZE HOTEL, responsável pelas decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

3.6. **Operador:** pessoa natural ou jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

<b>FIRENZE</b>	<b>POLÍTICA PRIVACIDADE</b>	<b>Emissão</b> 01/2026	<b>Classificação</b> Público
<b>Código</b> POL-FIR-PRIV		<b>Versão</b> 1.02	<b>Aprovado por:</b> Diretoria

#### 4. Princípios do tratamento de dados pessoais

4.1. O FIRENZE HOTEL realiza o tratamento de dados pessoais observando rigorosamente os princípios previstos no art. 6º da LGPD, incluindo:

- 4.1.1. finalidade;
- 4.1.2. adequação;
- 4.1.3. necessidade;
- 4.1.4. livre acesso;
- 4.1.5. qualidade dos dados;
- 4.1.6. transparência;
- 4.1.7. segurança;
- 4.1.8. prevenção;
- 4.1.9. não discriminação;
- 4.1.10. responsabilização e prestação de contas (accountability).

#### 5. Categoria de dados coletados

5.1. O FIRENZE HOTEL poderá tratar, conforme a relação estabelecida com o titular e as exigências legais, as seguintes categorias de dados pessoais:

- 5.1.1. **Hóspedes:** dados de identificação (nome, CPF, RG ou passaporte), dados de contato, dados de reserva, informações necessárias ao check-in, check-out, FNRH, dados de pagamento e histórico de hospedagem;
- 5.1.2. **Colaboradores:** dados cadastrais, funcionais, trabalhistas, financeiros e, quando aplicável, dados de saúde ocupacional exigidos por lei;
- 5.1.3. **Fornecedores,** parceiros e prestadores de serviços: dados de identificação, contato, dados contratuais e fiscais;
- 5.1.4. **Registros de logs de acesso:** endereço IP, cookies, tipo do navegador, sistema operacional, identificação do usuário autenticável quando aplicável e dados de navegação;
- 5.1.5. **Visitantes do site:** dados técnicos de navegação, como endereço IP, data e hora de acesso, tipo de navegador e dispositivo, conforme aplicável.

<b>FIRENZE</b>	<b>POLÍTICA PRIVACIDADE</b>	<b>Emissão</b> 01/2026	<b>Classificação</b> Público
<b>Código</b> POL-FIR-PRIV		<b>Versão</b> 1.02	<b>Aprovado por:</b> Diretoria

5.1.6. O FIRENZE HOTEL mantém registros de acesso e logs de sistemas, quando necessário, para fins de segurança, auditoria e cumprimento de obrigações legais

## 6. Finalidade e bases legais do tratamento

6.1. O tratamento de dados pessoais pelo FIRENZE HOTEL ocorre, principalmente, com fundamento nas seguintes bases legais previstas no art. 7º da LGPD:

- 6.1.1. **Cumprimento de obrigação legal ou regulatória**, especialmente no contexto da atividade hoteleira e da FNRH;
- 6.1.2. **Execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato**, para viabilizar a hospedagem e a prestação dos serviços contratados;
- 6.1.3. **Exercício regular de direitos** em processos judiciais, administrativos ou arbitrais;
- 6.1.4. **Legítimo interesse**, quando aplicável, para garantir a segurança, a prevenção a fraudes e a melhoria dos serviços, sempre observados os direitos e liberdades fundamentais do titular;
- 6.1.5. **Consentimento**, quando necessário, para finalidades específicas e facultativas, como comunicações promocionais ou outras não essenciais, hipótese em que o titular poderá revogá-lo a qualquer momento.

## 7. Compartilhamento de dados pessoais

- 7.1. Os dados pessoais poderão ser compartilhados com prestadores de serviços, fornecedores, parceiros e operadores que sejam estritamente necessários para a execução das atividades do hotel;
- 7.2. O compartilhamento ocorre sempre de forma compatível com as finalidades informadas, mediante contratos ou instrumentos que assegurem a confidencialidade, a segurança e a proteção dos dados pessoais.

## 8. Armazenamento, retenção e eliminação dos dados

- 8.1. Os dados pessoais são armazenados em ambientes seguros e controlados, pelo período necessário ao cumprimento das finalidades para as quais foram coletados ou conforme prazos legais e regulatórios aplicáveis;
- 8.2. Encerradas as finalidades e observados os prazos legais de retenção, os dados serão eliminados, anonimizados ou bloqueados de forma segura.

<b>FIRENZE</b>	<b>POLÍTICA PRIVACIDADE</b>	<b>Emissão</b> 01/2026	<b>Classificação</b> Público
<b>Código</b> POL-FIR-PRIV		<b>Versão</b> 1.02	<b>Aprovado por:</b> Diretoria

## 9. Medidas de segurança da informação

- 9.1. O FIRENZE HOTEL adota medidas técnicas, administrativas e organizacionais adequadas para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados, perda, destruição, alteração ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito;
- 9.2. Essas medidas incluem, entre outras, controle de acessos, políticas internas de segurança, confidencialidade, treinamento de colaboradores e gestão de incidentes.

## 10. Direitos dos titulares de dados

- 10.1. O titular dos dados pessoais possui os direitos previstos no art. 18 da LGPD, incluindo, entre outros:
- 10.1.1. confirmação da existência de tratamento;
  - 10.1.2. acesso aos dados;
  - 10.1.3. correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
  - 10.1.4. anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários ou tratados em desconformidade com a lei;
  - 10.1.5. informação sobre o compartilhamento;
  - 10.1.6. revogação do consentimento, quando aplicável;
  - 10.1.7. Podemos ser obrigados a pedir mais informações e/ou evidências de identidade, em caso de solicitações que forem além de confirmações de tratamento, que envolvam acesso a dados e tratamento de um titular em específico, por sua segurança;
  - 10.1.8. Requisições que envolvam dados pessoais e/ou documentos de outros titulares não serão atendidas, exceto mediante procuração, poder parental ou outra hipótese que autorize o exercício do direito de outro titular por você.

<b>FIRENZE</b>	<b>POLÍTICA PRIVACIDADE</b>	<b>Emissão</b> 01/2026	<b>Classificação</b> Público
<b>Código</b> POL-FIR-PRIV		<b>Versão</b> 1.02	<b>Aprovado por:</b> Diretoria

## 11. Encarregado pelo tratamento de dados pessoais (DPO)

11.1. O Encarregado pelo Tratamento de Dados do FIRENZE HOTEL é:

11.1.1. **Nome:** Gustavo Henrique Pistilli;

11.1.2. **E-mail:** dpo@pistilliconsultoria.com.br;

11.1.3. O DPO é o canal oficial para esclarecimento de dúvidas, solicitações e exercício dos direitos dos titulares;

11.1.4. As solicitações dos titulares serão respondidas em até 15 dias úteis, observando a complexidade e a natureza do pedido.

## 12. Comunicações de marketing

12.1. O titular poderá, a qualquer momento, revogar seu consentimento para o recebimento de comunicações de marketing, campanhas e newsletters, o marketing só será enviado mediante ao seu consentimento apenas;

12.2. O cancelamento pode ser feito diretamente pelo **link de descadastramento** presente nos e-mails enviados ou pelo canal de contato com o **Encarregado de Dados (DPO)**;

12.3. revogação do consentimento não afeta o tratamento de dados realizado anteriormente, enquanto vigente.

## 13. Atualizações e vigência

13.1. Esta política de privacidade poderá ser atualizada periodicamente, sempre que houver alterações relevantes nas práticas de tratamento de dados pessoais ou na legislação aplicável, a versão vigente estará sempre disponível no site institucional;

13.2. Esta política é um documento controlado, porém público conforme o Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) do hotel;

13.3. Toda revisão será registrada com histórico de versão, data de aprovação e responsável técnico, mantendo rastreabilidade e autenticidade do documento.