

Política de Privacidade

Versão 1.0 — Vigente a partir de 03/09/2026

1. Objetivo e âmbito de aplicação

A presente Política de Privacidade descreve como o HotelApp — plataforma de gestão hoteleira disponibilizada pela internet — trata dados pessoais no uso do sistema, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD).

Esta Política aplica-se aos usuários das contas contratantes (administradores e equipes dos estabelecimentos de hospedagem) e aos dados de hóspedes e fornecedores cadastrados no sistema por esses estabelecimentos.

2. Dados pessoais tratados

a) Dados de conta e administração: nome da empresa, nome do usuário, endereço de e-mail e senha de acesso (armazenada exclusivamente em formato criptografado, sem possibilidade de leitura), além de informações do estabelecimento (nome, endereço, contato e documento).

b) Dados de hóspedes e terceiros cadastrados pelos clientes: nome, documento de identificação (CPF/CNPJ), data de nascimento, endereço, telefone e e-mail, informados pelos próprios estabelecimentos no uso das funcionalidades de reservas, check-in e gestão de hóspedes.

c) Dados de uso e operação: informações de reservas, hospedagens, consumos, movimentações financeiras dos estabelecimentos, registros de auditoria (quem realizou cada operação e quando) e dados técnicos necessários ao funcionamento do serviço.

3. Finalidades e bases legais

Os dados são tratados para: (i) disponibilizar e executar o serviço contratado, incluindo autenticação, gestão de reservas, hóspedes, quartos, governança e financeiro; (ii) prestar suporte e manter a segurança e a integridade da plataforma; (iii) cumprir obrigações legais e regulatórias; e (iv) comunicar informações relacionadas à conta e ao serviço.

As bases legais utilizadas são, principalmente, a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato, o legítimo interesse na segurança e melhoria do serviço e o cumprimento de obrigação legal (art. 7º da LGPD).

4. Compartilhamento de dados

O HotelApp não vende dados pessoais. O compartilhamento ocorre apenas com: (i) processadores e subcontratados que apoiam a operação do serviço — como o processador de pagamentos utilizado na contratação dos planos; e (ii) canais de distribuição e metabusca de reservas (ex.: Booking.com, SiteMinder e Google Hotels), exclusivamente quando o próprio estabelecimento configura as respectivas integrações em sua conta.

No âmbito de cada estabelecimento, o cliente atua como responsável pelas decisões sobre os dados de hóspedes que cadastra, sendo o HotelApp responsável pelo tratamento por ele instruído nos termos do contrato.

Compartilhamentos com autoridades ou órgãos reguladores ocorrerão apenas quando exigidos por lei ou ordem judicial.

5. Segurança da informação

Adotamos medidas técnicas e organizacionais adequadas à proteção dos dados, dentre elas: senhas armazenadas com criptografia unidirecional; credenciais de integração cifradas; sessões de acesso assinadas digitalmente; controle de permissões por perfil de usuário; registro de auditoria das operações; e limitação de tentativas de acesso para prevenir abusos.

6. Retenção e eliminação

Os dados são mantidos pelo tempo necessário à execução do contrato e ao cumprimento de obrigações legais aplicáveis. Encerrada a relação contratual, os dados são eliminados ou anonimizados nos prazos então previstos, ressalvados os que devam ser conservados por exigência legal ou para exercício de direitos em juízo.

7. Direitos do titular

Nos termos do art. 18 da LGPD, os titulares de dados pessoais podem solicitar: a confirmação da existência de tratamento; o acesso aos dados; a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; a anonimização, o bloqueio ou a eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a lei; e a portabilidade dos dados.

As solicitações devem ser dirigidas ao estabelecimento responsável pelo cadastro dos dados ou ao canal oficial de atendimento do HotelApp, que as encaminhará ao responsável adequado.

8. Cookies

O HotelApp utiliza apenas cookies essenciais ao funcionamento do serviço — necessários para manter a sessão de autenticação do usuário e a segurança das requisições. Não são utilizados cookies de publicidade nem de rastreamento por terceiros.

9. Atualizações desta política

Esta Política pode ser atualizada para refletir mudanças na legislação, no serviço ou em práticas de tratamento de dados. A versão vigente estará sempre disponível na página inicial do HotelApp, indicando a data de vigência.

Dúvidas sobre esta Política podem ser encaminhadas pelo canal oficial de atendimento do HotelApp.