



POLÍTICA DE PRIVACIDADE E CONFIDENCIALIDADE

A Alpenhaus Pousada tem padrões de ética elevados e respeita a sua privacidade. Salvo informações exigidas por lei em qualquer jurisdição relevante e a divulgação do seu nome, endereço de e-mail e dados do cartão de crédito para completar a sua reserva, não divulgaremos as suas informações pessoais a terceiros sem o seu consentimento. Apesar disso, nos reservamos o direito de divulgar seus dados pessoais às companhias afiliadas à Alpenhaus Pousada, inclusive nossos funcionários, os funcionários daquelas, e nossos agentes e representantes de confiança que precisam ter acesso a esses dados para poder oferecer nossos serviços (inclusive o Serviço de Apoio ao Cliente e serviços internos, como auditorias e cumprimentos de normas) para o seu benefício.

A sua privacidade é muito importante para a Alpenhaus Pousada. Nós valorizamos a confiança depositada em nós, e estamos comprometidos em proteger e salvaguardar as informações pessoais providas por você. Este documento, atualizado com frequência, descreve como utilizar e processar seus dados pessoais, e como usamos cookies. Também informa como você pode nos contatar, se tiver dúvidas sobre suas informações pessoais (vide item 11 dos Termos e Condições).

Nós valorizamos muito a sua confiança em utilizar o sistema de reservas online do site da Alpenhaus Pousada. Por este motivo, nós iremos proteger regularmente a sua privacidade e a confidencialidade dos seus dados pessoais de forma diligente, incluindo os dados do seu cartão de crédito. Esta política de privacidade se aplica a todos os nossos serviços, seja acessados ou disponíveis online, ou via telefone, email, FAX ou qualquer outra plataforma ou dispositivo (doravante referidos como o "Site"). Ao aceitar esta política de privacidade, você está de acordo com o processamento dos seus dados pessoais pela Alpenhaus Pousada com os objetivos especificados abaixo.

Porque processamos os seus dados pessoais

A Alpenhaus Pousada processa os seus dados pessoais pelos seguintes motivos:

- 1) Realização de reservas através do nosso Site.
- 2) Informá-lo sobre ofertas interessantes (apenas com o seu consentimento).
- 3) Avaliação da sua estadia, e publicação desta avaliação (apenas com seu consentimento).
- 4) Estudos estatísticos (limitado a uso interno da empresa).
- 5) Nós também poderemos utilizar os seus dados pessoais para detectar fraude e/ou outros atos ilícitos direcionados à Alpenhaus Pousada.

Dados pessoais coletados pela Alpenhaus Pousada

A Alpenhaus Pousada coleta os seguintes dados pessoais: seu nome, endereço, endereço de e-mail, número de telefone, dados do cartão de crédito e, na medida do possível, suas preferências quanto à reserva e a acomodações para fumantes/não-fumantes. Estas informações são necessárias para processar, confirmar, completar, contabilizar e gerenciar sua reserva e estadia.

A Alpenhaus Pousada também poderá processar dados sobre o seu computador como endereço IP, tipo de navegador e, para usuários do nosso serviço a partir de um dispositivo móvel, a Unique Device Identifier (UDID - uma combinação alfanumérica única relativa ao seu dispositivo), sistema operacional, versão do aplicativo e latitude/longitude. Estes dados são geralmente não identificáveis e anônimos, mas podem, todavia, ser considerados dados pessoais, seja por si próprios, ou quando combinados. Nestes casos, os dados serão processados de acordo com a ética e legislação vigente de proteção de dados.

Transferência para terceiros

A Alpenhaus Pousada, com responsabilidade, na forma da lei, sob condições específicas aqui descritas, pode transferir seus dados pessoais apenas para as seguintes entidades credenciadas:

Operadoras de Cartão de Crédito

Toda e qualquer reserva feita, através de cartão de crédito precisa ser processada pelas empresas Operadoras de Cartão, Bancos e afiliadas como REDECARD, CIELO, AMEX, VISA, MASTERCARD, DINERS, ITAU, BRADESCO, BANCO DO BRASIL e outros credenciados.

Entidades de processamento de dados

Normalmente, nós utilizamos servidores de prestadores de serviço usados para hospedar o conteúdo do nosso site e usados para armazenamento e cópia ("back up") de segurança de todos os dados e conteúdo do site, assim como todas as empresas que operam através da internet. O processamento através destes prestadores de serviços, acontecem de acordo com os padrões de procedimentos nomais e usuais, vinculados a acordos e contratos quanto ao processamento e confidencialidade.

Autoridades competentes

Nós poderemos compartilhar e divulgar seus dados e informações pessoais para entidades governamentais ou autoridades investigativas conforme previsto por lei (ou por qualquer outro regulamento com força de lei), processos legais, investigações criminais, ordem judicial ou intimações. A Alpenhaus Pousada também poderá divulgar seus dados pessoais caso isto seja extremamente necessário para a prevenção, detecção ou indiciamento de atos criminosos.

Segurança

Em concordância com as leis de proteção de dados pessoais, a Alpenhaus Pousada utiliza procedimentos de segurança rígidos para prevenir o uso indevido e o acesso não autorizado a dados pessoais.

Com o objetivo de proteger e defender os dados pessoais fornecidos para nós, implementamos e utilizamos sistemas e procedimentos de negócios apropriados a esta finalidade. Além disso, nós implementamos e utilizamos procedimentos de segurança e restrições físicas e técnicas de acesso e utilização de informações pessoais. Apenas funcionários autorizados terão acesso permitido a informações pessoais para realizar as tarefas que estejam relacionadas aos nossos serviços.

Os seus dados de cartão de crédito serão armazenados por nós por no máximo 35 dias após a realização de uma reserva. Após este período, os seus dados de cartão de crédito serão irrevogavelmente apagados dos nossos sistemas, a menos que você tenha armazenado as informações do seu cartão de crédito em sua conta pessoal.

Política de Cookies

O que é um cookie?

Um cookie é um pequeno conjunto de dados que um site coloca em seu computador.

Por que sites usam cookies?

Páginas da web não têm memória própria. Se você estiver navegando na internet, de uma página para outra dentro de um mesmo site, você não será reconhecido como sendo o mesmo usuário em todas as páginas. Os cookies permitem que seu navegador possa ser reconhecido pelo website. Assim, os cookies se destinam principalmente a memorizar as escolhas feitas pelo usuário - tais como seu idioma e moeda de preferência. Eles também garantem que você será reconhecido ao acessar novamente o mesmo site.

Todos cookies servem para a mesma coisa?

Não, existem diferentes tipos de cookies e há maneiras diferentes de usá-los. Os cookies podem ser classificados de acordo com suas funções, a sua vida útil e também de acordo com quem os coloca em um site.

Como a Alpenhaus Pousada utiliza cookies?

Nós buscamos oferecer aos nossos visitantes um site moderno e fácil de usar que se adapte automaticamente às suas necessidades e desejos. Para atingir esses objetivos, o nosso site utiliza os seguintes tipos de cookie:

Cookies técnicos: Nós usamos cookies técnicos para exibir nosso website, fazê-lo funcionar corretamente, para possibilitar a criação e o acesso a sua conta de usuário e para administrar suas reservas. Esses 'cookies' técnicos são absolutamente necessários para o correto funcionamento do nosso site.: Nós também usamos os chamados cookies funcionais para memorizar suas preferências e para ajudá-lo a usar o nosso site de forma eficiente e eficaz, por exemplo, memorizando sua moeda e idiomas preferidos, suas pesquisas e acomodações recentemente visualizadas. Esses cookies funcionais não são estritamente essenciais para o funcionamento do site, mas eles adicionam uma ou mais funcionalidades para melhorar a experiência do usuário.

Cookies analíticos: Usamos esses cookies para entender melhor como nossos visitantes utilizam o site, para descobrir o que funciona - e o que não funciona - para otimizar e aprimorar o nosso website de modo a garantir que nossos serviços satisfaçam os interesses de nossos clientes. Os dados que coletamos incluem as páginas da web que você tenha visitado, suas páginas de referência/saída, o tipo de plataforma utilizada, informações de data e tempo. Eles também indicam o número de cliques que você executou em determinada página, os movimentos do mouse e rolagem de páginas, as palavras usadas em suas pesquisas e outros textos que você venha a digitar enquanto usa o nosso site.

Cookies comerciais: Nós usamos esses cookies para exibir anúncios da Alpenhaus Pousada em outros sites da internet. Isto se chama "redirecionamento" e baseia-se nos destinos e acomodação que você pesquisou e ou visualizou.

Os provedores que escolhemos para estas parcerias demonstram respeito aos direitos do consumidor e estabelecem práticas responsáveis de gerenciamento de dados.

Relativamente às empresas de publicidade e marketing online, nós nos esforçamos para trabalhar apenas com empresas confiáveis e bem reconhecidas no mercado.

Outros e-mails

Ao completar a reserva, você concorda em receber (1) um e-mail o qual poderá ser encaminhado pouco antes de sua data de chegada, com informações sobre o seu destino, e provendo informações sobre ofertas (incluindo ofertas de terceiros, na medida em que você tenha feito esta opção) relevantes à sua reserva e destino, e (2) um e-mail o qual poderá ser encaminhado imediatamente após a sua estadia no meio de hospedagem, convidando-o a completar o nosso formulário de avaliação da pousada feita por hóspedes. Além do e-mail de solicitação de reserva e/ou a confirmação da reserva, poderá receber e-mails com alterações relevantes em sua reserva ou e-mails de cancelamento, incluindo e-mails de lembrete caso a reserva não tenha sido finalizada, comunicações iniciadas por nós em relação à sua reserva, convites para fazer uma avaliação da sua hospedagem e os eventuais e-mails informando promoções.

Contato

A Alpenhaus Pousada é uma micro empresa estabelecida no seguinte endereço: Rua Dirceu Gonçalves, 17 – Bairro Alto da Boa Vista – Campos do Jordão – SP – Brasil – CEP 12.460-000. Se você tiver quaisquer sugestões ou observações a fazer sobre esta declaração de privacidade, por favor, envie um e-mail para: rodolfo@alpenhauspousada.com.br

Modificações nesta declaração

Nós possuímos sempre o direito de modificar a forma como utilizamos o site, e também a forma como coletamos, transmitimos e processamos as informações pessoais e qualquer outro tipo de informação que consideremos necessária. Esta declaração pode, portanto, ser alterada periodicamente, com o objetivo de refletir as últimas modificações.

Última atualização: 22 de maio de 2014.