

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Publicada e em vigor desde: Abril 2024

Respeitamos a sua privacidade e estamos empenhados em proteger os seus dados pessoais. A presente Política de Privacidade descreve a forma como recolhemos, utilizamos, divulgamos e protegemos os seus dados pessoais quando interage com websites, aplicações e serviços disponibilizados pelo nosso hotel, detido e administrado sob a marca **Sofitel**.

Ao navegar no presente website (o “**Website**”) e ao fornecer-nos os seus dados pessoais, reconhece e aceita que os seus dados sejam tratados pela **Lisbonne Hotel Invest S.A.S. – Sucursal em Portugal**, na qualidade de responsável pelo tratamento de dados, nos termos da presente Política de Privacidade.

Recomendamos, assim, que leia atentamente a presente declaração para compreender as nossas práticas relativamente aos seus dados pessoais.

Índice

1. RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DE DADOS	2
2. ÂMBITO DA PRESENTE POLÍTICA DE PRIVACIDADE	2
3. COMO RECOLHEMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS	2
4. FINALIDADES PARA AS QUAIS RECOLHEMOS DADOS E FUNDAMENTO JURÍDICO PARA A RECOLHA	3
5. OS DADOS QUE RECOLHEMOS SOBRE SI	5
6. PARTILHA DE DADOS PESSOAIS	6
7. TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS	6
8. CONSERVAÇÃO DE DADOS	7
9. OS SEUS DIREITOS	8
10. MARKETING DIRETO	8
11. CONTACTOS	9
12. SEGURANÇA DOS DADOS	9
13. RESPONSABILIDADE	9
14. ALTERAÇÕES À PRESENTE POLÍTICA DE PRIVACIDADE	10

1. RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DE DADOS

As finalidades e os meios de tratamento dos dados pessoais definidos na presente Política de Privacidade são determinados pela LISBONNE HOTEL INVEST S.A.S. - SUCURSAL EM PORTUGAL (representação permanente em Portugal da LISBONNE HOTEL INVEST SAS, com sede em 19 espace Méditerranée 66000 Perpignan, França), com sede na Avenida da Liberdade, nº 127, 1269-038 Lisboa, Portugal, registada sob o número único de matrícula e pessoa coletiva 980 821 061.

Quando referimos "nós", "nosso" ou "nossa" na presente Política de Privacidade, estamos a referir-nos à LISBONNE HOTEL INVEST S.A.S. - SUCURSAL EM PORTUGAL.

2. ÂMBITO DA PRESENTE POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A presente Política de Privacidade aplica-se aos dados pessoais que recolhemos através de:

- **Serviços online:** websites pertencentes ou controlados por qualquer um de nós, aplicações Web e móveis, páginas de redes sociais, mensagens de e-mail em formato HTML, conectividade Wi-Fi e outros canais digitais; e
- **Interações offline:** quando visita ou fica hospedado no nosso hotel, participa em eventos e atividades organizados por nós, contacta o nosso centro de atendimento ao cliente ou através de outras interações offline.

Coletivamente, referimo-nos aos itens acima como os nossos "**Serviços**".

A presente Política de Privacidade não se aplica às informações pessoais que recolhemos sobre funcionários, parceiros comerciais e outro pessoal relacionadas com a respetiva relação de trabalho conosco, nem às informações pessoais que recolhemos sobre candidatos. Também podemos recolher, gerar, utilizar e divulgar dados agregados, anónimos e outros dados não identificáveis relacionados com os nossos Serviços, que não sejam dados pessoais sujeitos a esta Política de Privacidade.

3. COMO RECOLHEMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS

Utilizamos diferentes métodos para recolher os dados:

Interações diretas: pode fornecer-nos os seus dados pessoais através do preenchimento de formulários ou através de correspondência por correio, telefone, e-mail ou outro meio. Isto inclui dados pessoais que fornece online quando reserva um alojamento, subscreve uma

newsletter ou participa num inquérito, concurso ou oferta promocional. Recolhemos dados pessoais offline quando visita o nosso hotel ou utiliza os nossos Serviços, como restaurante, serviços de cuidados infantis e spa.

Tecnologias ou interações automatizadas: pode fornecer-nos os seus dados pessoais através do preenchimento de formulários ou através de correspondência por correio, telefone, e-mail ou outro meio. Isto inclui dados pessoais que fornece online quando faz uma reserva, subscreve uma newsletter ou participa num inquérito, concurso ou oferta promocional.

Os dados solicitados nos formulários do Website são obrigatórios (salvo indicação em contrário no campo correspondente) para prestar serviços ou satisfazer o seu pedido. Se não pretender fornecer as informações pessoais necessárias, não poderemos satisfazer o seu pedido, mas poderá continuar a ver o conteúdo do Website.

Recolhemos outros dados pessoais através da utilização de cookies, beacons Web e outras tecnologias semelhantes (para mais informações consulte a nossa [Política de Cookies](#)).

Sistemas de segurança: quando visita o nosso hotel, podem ser recolhidas informações sobre si através dos sistemas de televisão em circuito fechado, chaves eletrónicas e outros sistemas de segurança.

Terceiros ou fontes disponíveis do domínio público: recebemos dados pessoais sobre si de vários terceiros e fontes do domínio público, incluindo parceiros comerciais, franqueados, agentes de viagens e agregadores.

4. FINALIDADES PARA AS QUAIS RECOLHEMOS DADOS E FUNDAMENTO JURÍDICO PARA A RECOLHA

Na tabela abaixo indicamos as finalidades e respetivos fundamentos jurídicos para o tratamento dos seus dados pessoais:

Finalidade	Fundamento legal
Fornecer-lhe os Serviços.	Execução de um contrato.
Gerir a reserva de quartos e os pedidos de alojamento, incluindo elaboração/preenchimento de documentos e impostos por lei.	Necessário para prossecução dos nossos interesses legítimos. Cumprimento de obrigação legal (p. ex. do regime jurídico de entrada, permanência, saída e afastamento de estrangeiros do território nacional, no caso de ser um cidadão estrangeiro)

<p>Gerir a sua estadia no hotel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestão do acesso aos quartos • Controlo da utilização dos serviços (telefone, bar, televisão paga, etc.) 	<p>Execução de um contrato. Necessário para prossecução dos nossos interesses legítimos.</p>
<p>Gerir a nossa relação com os clientes antes, durante e após a sua estadia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestão de programas de fidelização; • Envio de comunicações de marketing (incluindo boletins informativos, promoções, ofertas turísticas, hoteleiras ou de serviços) ou contactos telefónicos; • Previsão e antecipação de comportamentos futuros dos clientes; • Desenvolver estatísticas, resultados comerciais e efetuar relatórios sobre os mesmos; • Fornecer dados contextuais para as nossas ferramentas de marketing (por ex. quando um cliente visita o Website ou efetua uma reserva); • Analisar e gerir as preferências dos clientes novos ou recorrentes; 	<p>Execução de um contrato. Necessário para prossecução dos nossos interesses legítimos. Consentimento.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Realização de inquéritos e análises de questionários e comentários de clientes; • Gestão das reclamações/queixas; • Prestação de informações sobre os nossos Serviços. 	<p>Execução de um contrato. Necessário para prossecução dos nossos interesses legítimos.</p>
<p>Manter e melhorar a sua utilização do Website:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melhoria da navegação; • Manutenção e apoio; e • Implementação de segurança e prevenção de fraudes. 	<p>Necessário para prossecução dos nossos interesses legítimos.</p>
<p>Gestão interna das listas de clientes que tiveram um comportamento inadequado durante a sua estadia no hotel (comportamento agressivo e antissocial, incumprimento das regras de segurança, furtos, danos e vandalismo ou incidentes de pagamento).</p>	<p>Necessário para prossecução dos nossos interesses legítimos.</p>
<p>Garantir os pagamentos através da determinação do nível de risco de fraude associado. Prevenção de situações de não pagamento.</p>	<p>Necessário para prossecução dos nossos interesses legítimos.</p>
<p>Segurança dos bens e das pessoas.</p>	<p>Necessário para prossecução dos nossos interesses legítimos.</p>

Utilização de serviços de pesquisa de pessoas alojadas no hotel em caso de acontecimentos graves que afetem o hotel (catástrofes naturais, atentados terroristas, etc.), ou utilização dos dados em caso de emergências médicas.	Proteção de interesses vitais do titular dos dados
--	--

5. OS DADOS QUE RECOLHEMOS SOBRE SI

Dados pessoais são qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável.

Podemos recolher, utilizar, armazenar e transferir diferentes tipos de dados pessoais sobre si:

- Informações de contacto (endereço de e-mail, morada, país e número de telefone);
- Informações de pagamento (número do cartão, morada de faturação e informações da conta bancária);
- Dados demográficos (género, idade e idioma preferido);
- Informações relacionadas com a sua reserva, estadia ou visita ao hotel (incluindo a data de chegada e de partida e os bens e serviços adquiridos, interesses e preferências);
- Informações necessárias para satisfazer os seus pedidos especiais e/ou acomodações específicas;
- Preferências do cliente
- Informações profissionais (como o nome da empresa, o cargo e as informações de contacto profissional) para responder a pedidos de propostas ou cumprir acordos contratuais;
- Cópias da sua correspondência se nos contactar;
- Feedback e respostas a inquéritos;
- Informações recolhidas através da utilização de sistemas de televisão em circuito fechado, cartões-chave e outros sistemas de segurança;
- Informações relacionadas com a sua utilização e interação com o nosso Website e redes sociais; e
- Informações solicitadas pelas autoridades governamentais para cumprir as nossas obrigações legais.

Não recolhemos as seguintes categorias especiais de dados pessoais sobre si: raça ou etnia, crenças religiosas ou filosóficas, vida sexual, orientação sexual, opiniões políticas, filiação sindical, dados genéticos, biométricos e condenações criminais e delitos criminais.

6. PARTILHA DE DADOS PESSOAIS

Poderemos partilhar os seus dados pessoais com as seguintes entidades:

- **Empresas do nosso grupo empresarial:** divulgamos dados pessoais a outras empresas da nossa estrutura empresarial para as finalidades descritas na presente Política de Privacidade, como a prestação de Serviços e a personalização da nossa comunicação consigo.
- **Fornecedores de serviços:** divulgamos dados pessoais a fornecedores de serviços terceiros para as finalidades descritas na presente Política de Privacidade. Exemplos de fornecedores de serviços incluem empresas que fornecem alojamento de websites, análise de dados, processamento de pagamentos, satisfação de pedidos, tecnologia da informação e fornecimento de infraestruturas relacionadas, serviço ao cliente, entrega de e-mail e marketing.
- **Administrações públicas e entidades policiais:** divulgamos dados pessoais às administrações públicas e à polícia, a pedido ou no âmbito de uma investigação, para cumprir as obrigações previstas na legislação, para prevenir a fraude ou o branqueamento de capitais e para cooperar com estas entidades no exercício das suas funções.

Cumprimento da legislação: podemos divulgar dados pessoais a tribunais e outras autoridades se exigido por lei. Exigimos a todos os terceiros que protejam os seus dados pessoais e que os tratem em conformidade com a legislação aplicável. Não permitimos que os nossos fornecedores de serviços terceiros utilizem os seus dados pessoais para as suas próprias finalidades e apenas lhes permitimos que tratem os seus dados pessoais para finalidades especificadas e de acordo com as nossas instruções.

7. TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS

Podemos transferir os seus dados pessoais para várias jurisdições. Na medida em que seja necessário para o efeito, os seus dados pessoais podem ser transferidos para os seguintes locais:

- Países nos quais operamos ou utilizamos sistemas centrais de reservas;
- Países onde se encontram os nossos escritórios corporativos;
- Países em que administramos e operamos hotéis; e
- Países onde os nossos fornecedores de serviços terceiros, assessores e consultores estão localizados, o que pode altera-se ocasionalmente.

Quando transferimos dados pessoais a terceiros fora do EEE (Espaço Económico Europeu), apenas serão transferidos para países que tenham sido identificados como fornecendo uma proteção adequada pela Comissão Europeia ou para um terceiro com o qual tenhamos acordado mecanismos de transferência em vigor para proteger os seus dados pessoais, por exemplo, através da celebração de cláusulas contratuais-tipo da Comissão Europeia.

Se pretender obter mais informações sobre o mecanismo específico que utilizamos para transferir os seus dados pessoais, pode contactar-nos.

8. CONSERVAÇÃO DE DADOS

Apenas conservamos os seus dados pessoais durante o tempo necessário para cumprir as finalidades para as quais os recolhemos:

- Se os dados pessoais foram recolhidos para finalidades de execução de um contrato, serão armazenados durante toda a duração da relação contratual e, uma vez terminada esta, até ao termo do período de prescrição.
- Se os dados pessoais foram recolhidos para finalidades de cumprimento de obrigações legais, serão armazenados até que a obrigação seja cumprida.
- Se os dados pessoais foram recolhidos para finalidades de interesse legítimo, serão armazenados até ao fim desse interesse.
- Se os dados pessoais foram recolhidos com o seu consentimento, serão armazenados até que o consentimento seja retirado. Pode retirar o seu consentimento em qualquer altura através do link fornecido nas comunicações.

Podemos conservar os seus dados pessoais por um período mais longo em caso de reclamação ou se acreditarmos razoavelmente que existe uma perspetiva de litígio relativamente à nossa relação para consigo.

9. OS SEUS DIREITOS

Pode contactar-nos se quiser exercer os seguintes direitos enquanto titular de dados pessoais:

- Pedido de acesso aos seus dados pessoais
- Pedido de correção dos seus dados pessoais
- Pedido de apagamento dos seus dados pessoais
- Oposição ao tratamento dos seus dados pessoais
- Pedido de restrição do tratamento dos seus dados pessoais
- Pedido de portabilidade dos seus dados pessoais
- Direito de retirar o consentimento

Sob determinadas circunstâncias, tem o direito de apresentar uma queixa junto à autoridade de controlo competente (Comissão Nacional de Proteção de Dados – CNPD).

Podemos precisar de lhe solicitar informações específicas para nos ajudar a confirmar a sua identidade e garantir o seu direito de acesso aos seus dados pessoais (ou de exercer qualquer outro dos seus direitos). Esta é uma medida de segurança para garantir que os dados pessoais não são divulgados a qualquer pessoa que não tenha o direito de os receber. Também podemos contactá-lo para solicitar mais informações relativamente ao seu pedido para acelerar a nossa resposta.

Não terá de pagar qualquer taxa para aceder aos seus dados pessoais (ou para exercer qualquer um dos outros direitos). No entanto, podemos cobrar uma taxa de administração razoável se o seu pedido for claramente infundado, repetitivo ou excessivo. Em alternativa, podemos recusar-nos a satisfazer o seu pedido nestas circunstâncias e indicaremos o motivo da recusa.

Tentamos responder a todos os pedidos legítimos no prazo de um mês ou dentro do prazo especificado pela legislação de proteção de dados aplicável. Ocasionalmente, pode demorar mais de um mês se o seu pedido for particularmente complexo ou se tiver feito vários pedidos. Neste caso, notificá-lo-emos e mantê-lo-emos informado.

10. MARKETING DIRETO

Com o seu consentimento, ou caso tenha já utilizado os nossos Serviços, podemos enviar-lhe comunicações de marketing direto relativas aos nossos Serviços. Nestes casos, podemos entrar

em contacto através de mensagens eletrónicas (e-mail, SMS ou website), por correio ou por outros meios partilhados connosco.

Tem o direito a deixar de receber comunicações de marketing em qualquer altura, contactando-nos através dos dados fornecidos na secção "Contactos" ou clicando no link de cancelamento da subscrição nas nossas mensagens de marketing.

Tenha em atenção que, se optar por não receber e-mails de marketing, continuaremos a enviar-lhe mensagens transacionais, como informações sobre as suas reservas ou estadias, incluindo e-mails de confirmação e pré-chegada, ou atualizações de segurança da conta.

11. CONTACTOS

Se pretender exercer qualquer um dos direitos referidos nesta Política de Privacidade, contacte-nos através do endereço de e-mail LisbonLiberdade.Data.Privacy@sofitel.com.

12. SEGURANÇA DOS DADOS

Implementámos medidas de segurança adequadas para evitar que os seus dados pessoais sejam acidentalmente perdidos, utilizados ou acedidos de forma não autorizada, alterados ou divulgados. Além disso, limitamos o acesso aos seus dados pessoais aos funcionários, agentes, prestadores de serviços e outros terceiros que tenham uma necessidade comercial de saber. Só tratarão os seus dados pessoais de acordo com as nossas instruções e estão sujeitos a um dever de confidencialidade.

Implementámos procedimentos para lidar com qualquer suspeita de violação de dados pessoais e notificá-lo-emos, bem como notificaremos qualquer autoridade de controlo aplicável, de uma violação, sempre que formos legalmente obrigados a fazê-lo.

13. RESPONSABILIDADE

Este Website não se destina a menores de idade.

Garante que informou quaisquer terceiros sobre os quais esteja a fornecer dados, e se o fez, sobre os pontos abrangidos por esta Política de Privacidade. Além disso, garante que obteve autorização dos mesmos para fornecer os seus dados para as finalidades indicadas.

Será o responsável por qualquer informação falsa ou inexata fornecida e por quaisquer danos diretos ou indiretos causados a nós ou a terceiros.

14. ALTERAÇÕES À PRESENTE POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A nossa Política de Privacidade será regularmente revista. No topo desta página, verá a data em que a Política de Privacidade foi revista pela última vez, sendo esta também a data em que essas alterações entraram em vigor. O uso dos Serviços após a realização destas alterações significa que conhece e aceita a Política de Privacidade revista.

Também é importante que os dados pessoais que mantemos sobre si sejam exatos e atuais. Informe-nos se houver qualquer alteração aos seus dados pessoais durante a vigência da sua relação comercial conosco.