POLÍTICA DE PRIVACIDADE

SJ Hotéis & Resort

APLICA-SE A	LEGISLAÇÃO	ATUALIZADA EM
Hóspedes, clientes e visitantes	**LGPD · Lei 13.709/2018**	**Novembro de 2026**

Esta política explica como as empresas da rede SJ Hotéis & Resort tratam os dados pessoais de hóspedes, clientes, participantes de eventos e visitantes dos nossos sites e canais de atendimento, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD, Lei 13.709/2018).

Ela vale para reservas feitas diretamente com o hotel ou por agências e sites de reserva, para hospedagens, eventos e demais serviços das nossas unidades, e para o uso dos nossos sites e canais digitais.

01 Quem somos e como falar conosco

CONTROLADORES

Os dados são tratados pelas empresas do Grupo San Juan responsáveis pelas unidades da rede, que atuam como controladoras:

RAZÃO SOCIAL	CNPJ
SAN JUAN HOTÉIS E EMPREENDIMENTOS LTDA	79.565.180/0001-09 e 79.565.180/0002-90
HOTEL SAN JUAN LTDA	02.489.939/0001-63
SAN JUAN SÃO PAULO HOTEL LTDA	00.825.082/0001-03
NOVO HOTEL E RESTAURANTE MARCASSA LTDA	75.702.936/0001-63
BELLONI E SOSSELLA LTDA	05.149.144/0001-28
HOTEL 03 LEÕES LTDA	78.756.483/0001-46

Sede administrativa: Av. Sete de Setembro, 2516 – Rebouças, Curitiba – PR, CEP 80230-010.

ENCARREGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS (DPO)

O encarregado é o canal de comunicação entre você, o hotel e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Fale com ele para tirar dúvidas ou exercer seus direitos:

NOME	Diego Vezaro
E-MAIL	diego@sjhoteiseresort.com.br

02 Dados que coletamos

Coletamos apenas os dados necessários para prestar nossos serviços e cumprir obrigações legais:

CATEGORIA	EXEMPLOS	QUANDO COLETAMOS
Identificação e contato	Nome, CPF, RG ou passaporte, data de nascimento, nacionalidade, telefone, e-mail e endereço.	Reserva, check-in, cadastro e atendimento.
Acompanhantes	Nome, documento, data de nascimento e vínculo com o titular da reserva.	Reserva, rooming list e check-in.
Pagamento	Dados do cartão (número, validade e nome do titular), dados para faturamento e comprovantes de Pix ou transferência.	Reserva, garantia, check-in e check-out.
Hospedagem e consumo	Datas da estada, apartamento, preferências, pedidos especiais, consumo e avaliações.	Durante a hospedagem ou o evento.
Empresas e eventos	Razão social, CNPJ, representante, lista de participantes e rooming list.	Propostas, contratos e organização do evento.
Imagens de segurança	Imagens de câmeras instaladas em áreas comuns, como entradas, recepção e corredores.	Permanência nas dependências do hotel.
Navegação	Endereço IP, data e hora de acesso, dispositivo, navegador e cookies.	Uso dos sites, do motor de reservas e do Wi-Fi.
Comunicações	Mensagens trocadas por e-mail, telefone, WhatsApp e redes sociais.	Contato com o hotel.

DADOS SENSÍVEIS

Não solicitamos dados sensíveis como regra. Informações de saúde que você nos fornecer por vontade própria, como alergias, restrições alimentares ou necessidades de acessibilidade, são usadas somente para atender ao seu pedido e com os cuidados exigidos pelo art. 11 da LGPD.

DADOS DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES

Dados de crianças e adolescentes são informados pelos pais ou responsáveis e usados para o registro obrigatório de hóspedes, a conferência das autorizações exigidas pelo art. 82 do Estatuto da Criança e do Adolescente e a aplicação da política de cortesia. O tratamento é feito sempre no melhor interesse da criança e do adolescente (art. 14 da LGPD).

DADOS INFORMADOS POR TERCEIROS

Parte dos dados chega até nós por terceiros, como agências e sites de reserva, empresas contratantes e organizadores de eventos. Quem nos informa dados de outras pessoas, como o titular da reserva em relação aos acompanhantes ou a empresa que envia a rooming list ou a lista de participantes, declara ter autorização para compartilhá-los e se compromete a informar essas pessoas sobre esta política.

03 Para que usamos os dados

Cada uso tem uma base legal prevista na LGPD:

FINALIDADE	BASE LEGAL (LGPD)
Fazer reservas e prestar os serviços de hospedagem, eventos e alimentação	Execução de contrato (art. 7°, V).
Registrar hóspedes na Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) e conferir a documentação de menores	Cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 7°, II).
Emitir notas fiscais, cobrar e cumprir obrigações fiscais e contábeis	Obrigação legal (art. 7°, II) e execução de contrato (art. 7°, V).
Proteger hóspedes, colaboradores e patrimônio (câmeras) e prevenir fraudes	Legítimo interesse (art. 7°, IX).
Atender solicitações e realizar pesquisas de satisfação	Legítimo interesse (art. 7°, IX).
Enviar ofertas e novidades	Consentimento (art. 7°, I) ou legítimo interesse, com opção de descadastro a qualquer momento.
Divulgar fotos e vídeos de hóspedes, eventos e atividades de recreação	Consentimento (art. 7°, I); para crianças e adolescentes, de um dos pais ou do responsável legal (art. 14, §1°).
Usar cookies de análise e de publicidade	Consentimento (art. 7°, I).
Atender a pedidos de saúde ou acessibilidade informados por você	Consentimento específico (art. 11, I) ou proteção da vida ou da incolumidade física (art. 11, II, e).
Defender direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais	Exercício regular de direitos (art. 7°, VI).
Cobrar valores devidos	Proteção do crédito (art. 7°, X).

FOTOS E VÍDEOS

Fotos e vídeos de hóspedes, de participantes de eventos e de atividades de recreação só são usados no site, nas redes sociais e em materiais de divulgação do hotel com autorização expressa. Para crianças e adolescentes, a autorização deve ser dada por um dos pais ou pelo responsável legal. A autorização pode ser revogada a qualquer momento pelo contato do encarregado; a partir daí, a imagem não será usada em novas publicações.

Fotos e vídeos feitos por organizadores de eventos ou por fornecedores contratados por eles são de responsabilidade de quem os contratou.

Imagens das câmeras de segurança são usadas somente para segurança, nunca para divulgação.

04 Com quem compartilhamos

Compartilhamos dados apenas quando necessário, com:

EMPRESAS DO GRUPO SAN JUAN	Gestão centralizada de reservas, atendimento e cobrança.
MINISTÉRIO DO TURISMO	Registro obrigatório na Plataforma FNRH Digital, conforme a Portaria MTur nº 41/2025.
AGÊNCIAS E SITES DE RESERVA	Quando a reserva é feita por eles, para confirmá-la e administrá-la.
MEIOS DE PAGAMENTO	Processamento de pagamentos e garantias e prevenção a fraudes.
FORNECEDORES DE TECNOLOGIA	Sistemas de gestão hoteleira, reservas, nuvem, e-mail, mensagens e Wi-Fi, que tratam dados em nosso nome.
EMPRESA CONTRATANTE	Quando a hospedagem ou o evento é contratado ou pago por uma empresa, por exemplo no faturamento de despesas.
AUTORIDADES PÚBLICAS	Cumprimento de obrigação legal ou regulatória e de ordens judiciais.
ASSESSORIAS E SEGURADORAS	Contabilidade, assessoria jurídica e seguros, quando necessário.

Exigimos dos parceiros o cumprimento da LGPD e o uso dos dados somente para as finalidades contratadas. **Não vendemos dados pessoais.**

TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL

Alguns fornecedores, como serviços de nuvem, e-mail e sites de reserva, podem armazenar dados fora do Brasil. Nesses casos, a transferência segue os arts. 33 a 36 da LGPD e a Resolução CD/ANPD nº 19/2024, com países de proteção adequada ou com as cláusulas-padrão contratuais aprovadas pela ANPD.

SITES E SERVIÇOS DE TERCEIROS

Agências e sites de reserva, redes sociais, meios de pagamento e outros serviços acessados a partir dos nossos canais têm políticas de privacidade próprias, que regem o tratamento de dados feito por eles. Recomendamos consultá-las.

05 Cookies

Cookies são pequenos arquivos gravados no seu navegador quando você acessa nossos sites. Usamos três tipos:

NECESSÁRIOS	Fazem o site e o motor de reservas funcionarem, por isso não podem ser desativados.
DESEMPENHO E ANÁLISE	Medem o uso do site para melhorá-lo. Usados somente com o seu consentimento.
PUBLICIDADE	Exibem anúncios de acordo com o seu interesse. Usados somente com o seu consentimento.

Cookies que dependem de consentimento ficam desativados até que você os aceite. Você pode aceitar, recusar ou mudar suas escolhas a qualquer momento no aviso de cookies do site ou nas configurações do navegador.

06 Por quanto tempo guardamos

Guardamos os dados pelo tempo necessário às finalidades desta política e pelos prazos exigidos em lei. Por exemplo:

DOCUMENTOS FISCAIS	Pelo prazo da legislação tributária, de no mínimo 5 anos.
REGISTROS DE ACESSO	6 meses, conforme o art. 15 do Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014).
CADASTRO E HISTÓRICO	Enquanto houver relacionamento e, depois, pelo prazo necessário para cumprir obrigações e defender direitos.
IMAGENS DE SEGURANÇA	60 dias, salvo quando necessárias para apurar ocorrências.
OFERTAS E NOVIDADES	Até você pedir o descadastro ou revogar o consentimento.
DADOS DE CARTÃO	Somente pelo tempo necessário à garantia e ao pagamento.

Ao fim desses prazos, os dados são eliminados ou anonimizados.

07 Segurança

Adotamos medidas técnicas e administrativas para proteger os dados contra acessos não autorizados, perdas e vazamentos, como controle de acesso aos sistemas, treinamento da equipe e contratos de proteção de dados com fornecedores.

> **Não armazenamos o código de segurança (CVV) dos cartões após a autorização do pagamento,** conforme as regras de segurança do setor de cartões (PCI DSS).

Se ocorrer um incidente de segurança que possa trazer risco ou dano relevante a você, comunicaremos a ANPD e os titulares afetados no prazo de 3 dias úteis, conforme a Resolução CD/ANPD nº 15/2024.

08 Seus direitos

Pelo art. 18 da LGPD, você pode solicitar a qualquer momento:

- confirmação de que tratamos seus dados;
- acesso aos seus dados;
- correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;
- portabilidade dos dados a outro fornecedor, conforme a regulamentação da ANPD;
- eliminação dos dados tratados com base no seu consentimento, salvo as hipóteses de guarda previstas em lei;
- informação sobre as empresas e órgãos com os quais compartilhamos seus dados;
- informação sobre a possibilidade de não dar consentimento e suas consequências;
- revogação do consentimento.

Você também pode se opor a um tratamento que descumpra a LGPD e pedir a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado (art. 20).

Para exercer seus direitos, escreva ao encarregado (seção 01). Poderemos pedir informações para confirmar sua identidade. A confirmação e o acesso aos dados são atendidos de forma simplificada imediatamente ou, de forma completa, em até 15 dias (art. 19 da LGPD). Você também pode apresentar reclamação à ANPD.

09 Alterações desta política

Esta política pode ser atualizada para refletir mudanças nos nossos serviços ou na legislação. A versão vigente estará sempre disponível nos nossos canais oficiais, e mudanças relevantes serão comunicadas.

10 Lei aplicável e foro

Esta política é regida pela legislação brasileira. Fica eleito o foro da Comarca de Curitiba – PR, ressalvado o direito do consumidor de propor ação no foro do seu domicílio (art. 101, I, do Código de Defesa do Consumidor).

Última atualização: novembro de 2026.