

POLÍTICA DE PRIVACIDADE
HAPPY TOUR VIAGENS E TURISMO LTDA



Dezembro – 2024
Salvador/BA

SUMÁRIO

Página

1. Propósito do Documento
2. A quem se Aplica a Política de Privacidade
3. Controlador de Dados Pessoais
4. Dados Pessoais que Tratamos
5. Documentos Comprobatórios em Caso de Reembolso ou Multa
6. Atendimento
7. Dados Relacionados aos Dispositivos Eletrônicos
8. Dados Compartilhados por Terceiros
9. Finalidades para Utilização dos Dados Pessoais
10. Ações de Marketing e Comerciais
11. Cumprimento de Obrigações Legais e Obrigatórias
12. Exercício dos Nossos Direitos
13. Compartilhamento de Dados Pessoais
14. Transferência Internacional de Dados Pessoais
15. Como os Dados São Armazenados
16. Utilização de Cookies e Outras Tecnologias
17. Exclusão do Usuário sobre Cookies e Cache
18. Como Exercer seus Direitos como Titular dos Dados
19. Prazo de Armazenamento dos Dados Pessoais
20. Como Mantemos a Segurança dos Dados Pessoais
21. Atualização e Vigência

1. Propósito do Documento

A HAPPY TOUR VIAGENS E TURISMO emprega esforços para que os nossos clientes tenham uma viagem positivamente inesquecível, ofertando novas tendências, experiências agradáveis e respeitando sonhos.

A proteção dos seus Dados Pessoais é muito importante para a HAPPY TOUR, através de qualquer contato, seja por meio do nosso site, aplicativos de mensagens, telefone ou fisicamente em nossas lojas.

O tratamento dos dados pessoais dos Titulares pela HAPPY TOUR é inteiramente regido pela Lei nº 13.709/2018 - Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e tem por pressupostos a transparência, o respeito à privacidade, à autodeterminação informativa e a manutenção das melhores práticas relacionadas à gestão e à segurança dos dados pessoais.

Pensando nisso, desenvolvemos esta Política de Privacidade, que tem por objetivo informar:

- ✓ Dados Pessoais tratados;
- ✓ Finalidades;
- ✓ Compartilhamento;
- ✓ Como é garantida a segurança e privacidade respeitada.

2. A quem se aplica a Política de Privacidade

A utilização do site pelo Usuário implica na ciência desta Política de Privacidade.

Assim, esta Política de Privacidade aplica-se a todos Serviços oferecidos pela HAPPY TOUR, inclusive quando você:

- Acessa o site “<https://www.happytour.com.br>;
- Interage com a equipe HAPPY TOUR em nossas lojas, e,
- Utiliza os serviços HAPPY TOUR.

Alguns exemplos: a presente Política se aplica aos dados fornecidos por você ao solicitar cotação/contratação de Serviços, trocar mensagens ou contatar de alguma outra forma a HAPPY TOUR ou, ainda, em outras situações nas quais você tenha contato com nossos serviços, como ao navegar no nosso site.

Esta Política também será aplicável aos Dados Pessoais coletados de forma automática pela HAPPY TOUR quando se acessa nosso site (ex: seu endereço IP, data e hora), assim como aos Dados Pessoais que recebemos de alguns terceiros.

ATENÇÃO!

Essa Política não se aplica a sites ou serviços de terceiros. Por isso, recomendamos que sempre leia as Políticas de Privacidade desses terceiros para compreender como seus dados serão tratados, pois não podemos nos responsabilizar ou controlar seu conteúdo.

A utilização de dados específicos para prestação de cada serviço não descrita nesta Política será disciplinada no respectivo contrato aplicável.

3. Controlador dos Dados Pessoais

O Controlador é aquele que determina as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais, como a finalidade do tratamento, quais dados pessoais serão coletados, a base legal do tratamento, com quem tais dados serão compartilhados, entre outras decisões estratégicas.

No contexto desta Política, são os controladores dos seus Dados Pessoais:

Happy Tour Viagens e Turismo Ltda

CNPJ 00.386.057/0001-70

Endereço:

Avenida Antônio Carlos Magalhães, 1.298, Edifício Shopping Cidade, salas 102 e 106

Bairro Itaipara, Salvador/Bahia

CEP: 41.825-000

4. Dados Pessoais que Tratamos

Informações Cadastrais

Ao se cadastrar, entrar em contato conosco ou demonstrar interesse pelos Serviços HAPPY TOUR, nos fornecerá inicialmente alguns dados cadastrais, como: nome completo, número de documento de identificação (RG e CPF) e/ou número do passaporte em caso de viagem internacional, telefone de contato, endereço de e-mail, data de nascimento, sexo e endereço.

Informações Financeiras e Bancárias

Caso necessite tratar de dados financeiros, principalmente para gerenciamento de pagamentos, processar compras ou aquisição de Produtos e Serviços HAPPY TOUR contratados. Nestes casos, podemos tratar seus dados bancários, dados de cartão de crédito, informações de pagamentos realizados e *score* de crédito.

Informações de Preferências Comportamentais

Podemos solicitar informações sobre suas preferências e planos de viagem, incluindo pedidos de refeições, seleção de assentos, informações sobre hotel, aluguel de carros e opções de classe de companhias aéreas, bagagens e passagens. Além disso, coletamos alguns de seus dados comportamentais, como dados de compras, consumo e interesses.

Informações Complementares

Para dar seguimento à contratação de alguns Serviços, poderemos solicitar dados complementares para a análise de crédito, análise de fraude e posterior formalização do contrato. Tais dados incluem: digitalização de documento de identificação com assinatura (por exemplo, RG ou CNH), nacionalidade, profissão, cargo e filiação. Lembre-se que nestes casos, a HAPPY TOUR também poderá receber informações sobre você de prestadores de serviço que são parte do processamento de pagamento e análise de fraude.

Informações de Acompanhantes e Outras Pessoas

Caso não seja o único a se beneficiar de nossos Serviços turísticos, você deverá fornecer as informações necessárias para que a HAPPY TOUR possa fornecer os Serviços também para o(s) acompanhante(s)

ou para a pessoa que esteja contratando nossos Serviços. Neste caso, iremos tratar as “informações cadastrais” e “de preferência” para podermos garantir o fornecimento dos nossos Serviços.

Caso os acompanhantes sejam crianças ou adolescentes, a HAPPY TOUR compromete-se a sempre tratar os Dados Pessoais no melhor interesse da criança ou do adolescente, nos limites das leis aplicáveis, podendo tratar nome completo, telefone, sexo e data de nascimento.

5. Documentação Comprobatória em caso de Reembolso ou Revisão de Multa

Caso algum evento te impeça de usufruir um Serviço já contratado, poderá ser necessário compartilhar conosco informações e documentos que comprovem a ocorrência desse evento, que poderão revelar Dados Sensíveis, inclusive de saúde, próprios ou de terceiros. Tais documentos podem incluir, atestado de saúde, certidão de óbito, certidão de nascimento, dentre outros, a depender do caso concreto.

6. Atendimento

Caso precise entrar em contato com a HAPPY TOUR ou exercer seus direitos como Titular dos Dados, por meio do site, chat, chamadas telefônicas e/ou e-mails, poderemos coletar as informações pessoais, principalmente as cadastrais e referentes ao Serviço contratado, necessárias para preencher seu pedido e contatá-lo, bem como as informações sobre suas comunicações conosco.

7. Dados Relacionados ao Dispositivo Eletrônico

Quando você visitar o nosso site, independentemente de cadastro ou contratação de Serviços, estando ou não registrado, podemos coletar automaticamente determinadas informações do seu computador ou dispositivo móvel

Exemplos:

- ✓ *Endereço IP;*
- ✓ *Dados sobre a sessão;*
- ✓ *Datas e horas das suas interações com o site;*
- ✓ *Geolocalização;*
- ✓ *Informações de navegação;*
- ✓ *Software do navegador na WEB;*
- ✓ *Site de referência.*

8. Dados Compartilhados por Terceiros

Podemos receber Dados Pessoais dos nossos parceiros que são prestadores dos Serviços. Isso ocorre quando companhia aérea, hotel, meio de pagamento, locadora de veículo, compartilham informações sobre o status da viagem, estadia e detalhes de consumo na hospedagem para fins de processamento do pagamento.

Em todos os casos, a HAPPY TOUR compromete-se a manter todos os dados em confidencialidade absoluta, tratando somente os Dados Pessoais necessários para prestação dos Serviços, cumprimento de alguma obrigação legal ou, ainda, com fundamento em outras hipóteses previstas na LGPD.

9. Finalidades para Utilização dos Dados Pessoais

- ✓ Intermediar sua relação com os fornecedores necessários para a prestação dos Serviços, realizando o pagamento devido (ex: hotéis, companhias aéreas, locadoras, parques, dentre outros, a depender do caso concreto);
- ✓ Intermediar sua relação com os fornecedores de valor agregado (ex: casa de câmbio ou assessoria na obtenção de visto), caso você manifeste interesse em tais Serviços;
- ✓ Celebrar contrato de intermediação dos Serviços;
- ✓ Entrar em contato, caso demonstre interesse em contratar um Serviço;
- ✓ Tratar sobre dúvidas, reclamações ou sugestões enviadas nos canais de atendimento;
- ✓ Apresentar um orçamento, após seu pedido;
- ✓ Realizar atendimento no pós-venda para auxiliar na compra de assentos, bagagem, alteração de datas, entre outros;
- ✓ Enviar comunicação com informações sobre o andamento das solicitações, processos de logística, bem como outras informações relevantes sobre o Serviço contratado;
- ✓ Realizar análise de crédito e fraude;
- ✓ Processar transações financeiras e cobrança de inadimplentes;
- ✓ Analisar pedidos de reembolso, revisão de multa e ocorrências de não comparecimento;
- ✓ Analisar ocorrências de fraude, *chargeback* e estorno no cartão de crédito.

10. Ações de Marketing e Comerciais

- ✓ Enviar comunicações de marketing por e-mail ou SMS e realizar as demais ações de marketing, inclusive marketing direcionado, para promover a HAPPY TOUR ou parceiros de negócio;
- ✓ Controlar a performance da HAPPY TOUR, aprimoramento das iniciativas comerciais e promocionais da HAPPY TOUR e melhoria da sua experiência ao navegar em nosso site;
- ✓ Analisar o seu perfil para melhoria das ofertas e direcionamento de conteúdo, anúncios e produtos personalizados que possam interessar ao cliente.

11. Cumprimento de Obrigações Legais ou Regulatórias

Assegurar o cumprimento de leis, normas, resoluções, acordos, medidas provisórias ou qualquer outra obrigação legal que a HAPPY TOUR precise cumprir.

12. Exercício dos Nossos Direitos

Permitir o exercício regular de nossos direitos e finalidades em processos administrativos, judiciais e arbitrais.

13. Compartilhamento de Dados Pessoais

A HAPPY TOUR poderá compartilhar seus dados pessoais, de acordo com o exigido ou permitido por lei e, também, para as situações abaixo descritas:

a) Prestação dos Serviços Contratados

Realiza a intermediação de serviços entre consumidores e fornecedores de diversos ramos com quem possui parcerias. Tais fornecedores podem ser companhias aéreas, locadoras de veículos, hotéis,

parques de diversão, empresas que prestam serviços de recebimento e direcionamento no local da viagem, dentre outros.

Caso seja necessário para fins da prestação dos Serviços, poderemos compartilhar suas informações pessoais com esses terceiros ou parceiros de negócio. Esse compartilhamento pode ocorrer com os seguintes parceiros:

- ✓ Parceiros que comercializam Serviços HAPPY TOUR;
- ✓ Empresas de crédito e empresas de análise antifraude para análises de crédito e verificação de fraude no momento da contratação dos Serviços;
- ✓ Prestadores de serviços para fins de fornecimento de sistemas de informação que auxiliem as prestações de serviços, gestão dos clientes;
- ✓ Fornecedores de serviços de valor agregado que poderão ser adquiridos pelos clientes (ex: seguros-viagem, câmbio, assessoria de obtenção de visto ou passaporte);
- ✓ Escritórios de advocacia externos para atuação em demandas ou processos extrajudiciais, judiciais, administrativas ou arbitrais;
- ✓ Mídias sociais para fins de marketing da HAPPY TOUR.

b) Situações Definidas por Lei

Podemos ainda compartilhar seus Dados Pessoais com órgãos governamentais, sempre que:

- ✓ a divulgação seja exigida por investigações, medidas judiciais, processos judiciais;
- ✓ a divulgação seja apropriada e necessária para investigar, impedir ou adotar medidas acerca de atividades ilegais, suspeita de fraude;
- ✓ a divulgação seja apropriada e necessária em situações que envolvam ameaças em potencial à segurança física de qualquer pessoa, ou;
- ✓ a divulgação seja exigida de outra maneira pela legislação.

c) Prestadores de Serviços e Parceiros

A HAPPY TOUR poderá compartilhar dados anonimizados com parceiros de confiança e terceiros prestadores de serviços, no intuito de melhor compreender quais materiais publicitários e Serviços podem interessá-lo, para melhorar a qualidade e efetividade geral dos Serviços HAPPY TOUR ou de nossos parceiros.

14. Transferência Internacional de Dados Pessoais

Quando necessário, podemos compartilhar os seus Dados Pessoais com as empresas parceiras da HAPPY TOUR sediadas fora do Brasil para realizar as atividades especificadas na presente Política. A HAPPY TOUR ainda pode igualmente subcontratar ou compartilhar os seus Dados Pessoais com terceiros localizados em outros países, incluindo prestadores de serviços em nuvem, caso, por exemplo, contrate pacotes de viagem com destino fora do país, será necessário transferir seus Dados Pessoais para que os fornecedores possam prestar tais Serviços.

15. Como os Dados São Armazenados

Os Dados Pessoais tratados para as finalidades descritas nesta Política serão armazenados pela HAPPY TOUR apenas pelo período necessário para atingirem a finalidade para os quais foram coletados, como, por exemplo, durante o período em que o Titular de dados possuir um contrato vigente com a HAPPY TOUR, ou ainda, pelo tempo necessário para:

- ✓ exercício regular de direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais, considerando os prazos prescricionais aplicáveis;
- ✓ cumprimento de obrigações legais ou regulatórias; ou,
- ✓ atendimento dos interesses legítimos da HAPPY TOUR ou de terceiros, respeitadas as legítimas expectativas do Titular de Dados Pessoais.

É importante citar que os Dados Pessoais dos clientes serão eliminados ou anonimizados, de modo que percam por completo a habilidade de identificação, nos casos em que nós já tenhamos cumprido todas as finalidades descritas nesta Política ou nas hipóteses estabelecidas por lei.

Ademais, todo sistema informatizado da HAPPY TOUR utiliza o antivírus *Kaspersky*, atualizado sistematicamente.

16. Utilização de Cookies e Outras Tecnologias

Cookie é um pequeno arquivo adicionado ao seu dispositivo para fornecer uma experiência personalizada de acesso. Assim, os *cookies* ajudam a analisar o tráfego de internet e permite saber quando se visitou um site específico.

É importante salientar que os cookies não dão acesso ao computador, nem ao smartphone, pois não revelam informações além das que você opte em compartilhar com a HAPPY TOUR.

A HAPPY TOUR utiliza os seguintes cookies, com as respectivas finalidades, tipos de dados coletados e duração de armazenagem:

Cookie Utilizado	Finalidade	Dados Coletados	Duração
Pixel do Facebook	Rastrear atividades dos usuários para fins de publicidade e análise de comportamento.	Informações de navegação, interações com anúncios, etc.	Pode variar, geralmente até 180 dias.
Pixel do Google Ads	Medir a eficácia de campanhas publicitárias e otimizar anúncios.	Informações sobre cliques, visualizações de anúncios, etc.	Geralmente até 180 dias.
Google Tag Manager	Gerenciar <i>tags</i> e <i>scripts</i> de terceiros de forma centralizada.	Dependente das <i>tags</i> implementadas, mas pode incluir dados de navegação e interação.	Varia conforme as <i>tags</i> implementadas.
Google Analytics	Análise de tráfego e comportamento dos usuários no site.	Páginas visitadas, tempo no site, localização, etc.	Pode variar, geralmente até dois anos.
Cookies de Localização	Identificar a localização (cidade, estado, país) dos visitantes para segmentação de anúncios no <i>Facebook</i> .	Localização do usuário.	Geralmente até o fechamento do navegador ou até um ano.

Cache é uma área de armazenamento temporária onde os dados frequentemente acessidos são armazenados para acesso rápido.

Os caches utilizados pelo site HAPPY TOUR são os seguintes:

Cache Utilizado	Finalidade	Dados Coletados	Duração
CloudFlare CDN	Acelerar o carregamento das páginas do site através de <i>caching</i> de conteúdo	Páginas HTML, imagens, <i>scripts</i> , etc.	Varia conforme a configuração, mas pode ser até 24 horas.
Plugins de Cache (como Wp Rocket)	Melhorar a performance do site armazenando em <i>cache</i> páginas e conteúdos estáticos.	Páginas HTML, CSS, JavaScript, imagens, etc.	Varia conforme a configuração, mas pode ser até 24 horas.

Os Formulários de Contato com o cliente HAPPY TOUR armazenam as seguintes informações:

- ✓ Dados Coletados: nome, e-mail, telefone e mensagem.
- ✓ Armazenamento: Os dados são enviados por *e-mail* para a HAPPY TOUR e armazenados em um banco de dados acessível pela agência parceira.

17. Exclusão do Usuário sobre Cookies e Cache

Os usuários podem, a qualquer momento, excluir o cache armazenado em seus dispositivos. Isso pode ser feito através das configurações do navegador, permitindo que eles controlem os dados que são armazenados localmente.

18. Como Exercer seus Direitos como Titular dos Dados

Como Titular dos Dados, o cliente HAPPY TOUR possui vários direitos a respeito das suas informações, previstos pela LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados:

- a) Confirmação da existência de tratamento
- b) Acesso aos seus dados;
- c) Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d) Revisão e explicação das decisões tomadas unicamente por meios eletrônicos;
- e) Informações sobre as entidades públicas e privadas com as quais os dados foram compartilhados;
- f) Anonimização, bloqueio e eliminação dos dados excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;
- g) Portabilidade dos seus dados;
- h) Eliminação dos dados tratados com consentimento do titular, lembrando que: Dados Pessoais serão eliminados após o cumprimento da finalidade, exceto nos casos de: cumprimento da obrigação legal ou regulatória pela HAPPY TOUR, transferência a terceiro, desde que respeitado os requisitos de Tratamento de Dados dispostos na LGPD, uso exclusivo da HAPPY TOUR, vedado seu acesso por terceiro, e desde que os dados estejam anonimizados.

Importante:

Antes de iniciar o processamento da solicitação de dados, podemos pedir mais informações para fins de autenticação de sua identidade, garantindo assim que somente compartilharemos os dados com o Titular ou com alguém que possua poderes para representá-lo.

19. Prazo de Armazenamento dos Dados Pessoais

Os dados pessoais coletados e os registros de atividades devem ser armazenados em ambiente seguro e controlado por prazos mínimos, constantes da tabela abaixo:

DADOS PESSOAIS	PRAZO DE ARMAZENAMENTO	FUNDAMENTO LEGAL
Dados Cadastrais	10 anos após o término da relação	Arts. 12 e 34 do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) e art. 70 da Constituição Federal.
Dados de Identificação Digital	Seis meses do último acesso	Art. 15 do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/14).

20. Como Mantemos a Segurança dos Dados Pessoais

A HAPPY TOUR aplica seus melhores esforços e ferramentas tecnológicas para proteger os seus Dados Pessoais, utilizando medidas técnicas e organizacionais apropriadas para proteger essas informações contra o Tratamento desautorizado ou ilegal, perda acidental, destruição ou danos, atuando de maneira responsável e ética, respeitando os termos das leis aplicáveis de proteção de dados. Adotamos, também, políticas e procedimentos rigorosos que determinam como os Dados Pessoais devem ser tratados por aqui, com o objetivo de garantir o Tratamento adequado e em conformidade com as legislações aplicáveis de Dados Pessoais.

Além disso, nossas medidas de segurança são continuamente monitoradas e revisadas de acordo com os avanços tecnológicos e recursos organizacionais.

21. Atualização e Vigência

A HAPPY TOUR busca aprimorar suas atividades diariamente, podendo atualizar esta Política a qualquer momento, visando, principalmente, fornecer ao Titular um nível de transparência cada vez maior sobre a forma como seus Dados Pessoais serão tratados.

Caso esta Política sofra modificações relevantes, a HAPPY TOUR irá divulgar sua versão mais recente, além de dar ciência aos Titulares de dados, por meio de seus canais oficiais de comunicação, acerca das novas condições para o Tratamento de seus Dados Pessoais.

Esta Política de Privacidade foi atualizada e revisada em 19 de dezembro de 2024.

Glossário

Para os fins deste documento, deve-se considerar as seguintes definições:

Anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.

Cookies: Pequenos arquivos enviados pela HAPPY TOUR, gravados nos dispositivos dos **TITULARES**, que armazenam as preferências e outras informações, com a finalidade de personalizar a navegação dos **TITULARES** no site, de acordo com o seu perfil.

Cache: é uma área de armazenamento temporária onde os dados frequentemente acedidos são armazenados para acesso rápido.

Consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.

Controlador: pessoa natural ou jurídica, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

Informações transacionais: informações relativas à prestação de serviços, tais como cobranças, agendamentos de reuniões, eventos e confirmação de inscrições.

IP: Abreviatura de *Internet Protocol*. É o conjunto alfanumérico que identifica os dispositivos dos **TITULARES** na Internet.

Operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome da HAPPY TOUR.

Prestador de serviço: qualquer pessoa que realize atividade em nome da HAPPY TOUR ou sob suas orientações.

Titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

Tratamento: qualquer operação realizada com dados pessoais, tais como a coleta, a utilização, a classificação, o processamento, o compartilhamento e o arquivamento.