# ANEXO 1 - LISTA DE ATIVIDADES DE PROCESSAMENTO DE DADOS PESSOAIS

| Em qual contexto seus dados pessoais são coletados? | Quais dados pessoais podemos reter sobre você? | Como e por que poderemos usá-los? Qual entidade os controla?<br>1 = Radisson Hospitality Belgium SRL<br>2 = Hotel | Qual é a base legal para tratarmos seus dados pessoais? |
|---|---|---|---|
| **Reserva de quarto de hotel**<br>Dados Pessoais coletados quando você reserva um quarto de hotel, independentemente do canal de reserva (por exemplo, site, call center, hotel, um agente de viagens on-line etc.) | **Informações de contato:** nome, cargo, endereço de e-mail e número de telefone<br><br>**Informações sobre a reserva no hotel:** informações sobre sua estadia (nome do hotel, datas, plano de refeições, tarifa) e seu canal de reserva<br><br>**Informações financeiras de faturamento:** dados de seu cartão de crédito/débito<br><br>**Informações sobre o programa de fidelidade:** Número e nível do Radisson Rewards<br><br>**Informações sobre preferências pessoais:** preferência de quarto (para fumantes ou não fumantes, andar desejado, roupas de cama) ou informações de viagem (negócios ou lazer) | **Para:**<br>- permitir que você reserve um quarto no hotel de sua escolha 1-2<br>- verificar a disponibilidade do hotel e fazer a gestão da sua reserva 1-2<br>- garantir sua reserva 1-2<br>- enviar comunicações sobre sua reserva 1-2<br>- personalizar sua estadia 1-2<br>- cancelar sua estadia e outras reservas 1-2<br>- administrar, processar e compensar pagamento pendente que possa ser cobrado em caso de não comparecimento 2<br>- manter os registros financeiros e contabilísticos relativos à sua reserva e estadia 1-2<br>- executar análises ou coletar estatísticas, particularmente para fins de previsão e gerenciamento de receitas 1-2 | **Execução de contrato:** para criar e administrar sua reserva de quarto de hotel<br><br>**Seu consentimento:** para personalizar sua estadia com base em suas preferências<br><br>**Nossos interesses legítimos:** para melhorar nossos serviços e imagem da marca |
| **Check-in e check-out no hotel**<br>Dados Pessoais coletados quando você faz check-in ou check-out no hotel, on-line ou em um quiosque | **Dados de contato:** nome, cargo, endereço, endereço de e-mail ou número de telefone<br><br>**Informações biográficas:** gênero, data de nascimento, local de nascimento, nacionalidade ou idioma<br><br>**Informações financeiras/de faturamento:** detalhes do cartão de crédito/débito e informações necessárias para verificar ou processar pagamentos<br><br>**Informações de identificação:** número de passaporte ou documento de identidade nacional, número de identificação de residente permanente, detalhes, documentos ou cópias dos documentos de identificação<br><br>**Dados sobre associação ou programa de fidelidade:** categoria de associação (club, premium, VIP) | **Para:**<br>- verificar sua identidade e a de seu(s) hóspedes(s) 2<br>- registrar check-in e check-out 1-2<br>- atribuir um cartão-chave ou uma chave móvel para o quarto 2<br>- obter um cartão de garantia ou depósito 1-2<br>- criar ou atualizar seu perfil no sistema de gestão do hotel e nos sistemas centrais de reservas 1-2<br>- avaliar a elegibilidade para um upgrade de quarto 2<br>- gerenciar pagamento 2<br>- manter os registros financeiros e contabilísticos relativos à sua reserva e estadia 1-2<br>- estabelecer, imprimir ou enviar uma fatura 2<br>- enviar convites para check-in ou check-out on-line, seja por e-mail ou outros meios eletrônicos 2<br>- gerar relatórios de limite de crédito 2<br>- responder a acidentes e emergências médicas ou de outra natureza e documentá-los 2<br>- monitorar as propriedades para prevenção, atendimento e documentação de incidentes incluindo CCTV 2<br>- executar análises ou coletar estatísticas, particularmente para fins de previsão e gerenciamento de receitas 1-2<br>- recuperar e verificar os detalhes da sua reserva 1–2 | **Execução de contrato:** para verificar dados de identidade e reserva para check-in e check-out<br><br>**Para cumprir uma obrigação legal:** quando é necessário processar informações de identificação e responder a investigações das autoridades policiais<br><br>**Seu consentimento:** para atender às suas preferências e enviar comunicações relacionadas ao check-in e check-out on-line<br><br>**Os nossos interesses legítimos:** para prevenir fraudes ou crimes, garantir a segurança das propriedades, proteger os hóspedes e melhorar os serviços e a imagem da marca |

| Em qual contexto seus dados pessoais são coletados? | Quais dados pessoais podemos reter sobre você? | Como e por que poderemos usá-los? Qual entidade os controla?<br><br>1 = Radisson Hospitality Belgium SRL<br><br>2 = Hotel | Qual é a base legal para tratarmos seus dados pessoais? |
|---|---|---|---|
| | **Informações sobre a reserva do hotel:** número da reserva, nome do hotel, datas de check-in e check-out, tipo de quarto e tarifa. | | |
| **Estadia de hotel**<br>Dados Pessoais coletados ao se hospedar em um de nossos hotéis | **Informações relacionadas à saúde:** como necessidades alimentares, alergias alimentares e deficiências<br><br>**Informações sobre preferências pessoais:** hobbies e interesses, jornais/revistas, esportes, interesses culturais, preferências de refeições e bebidas<br><br>Câmeras CCTV | **Para:**<br>- acomodar sua estadia e prestar serviços de hospitalidade típicos 2<br>- prestar os serviços solicitados, como serviço de quarto, spa, lavandaria, estacionamento ou táxis 2<br>- personalizar chegada e estadia 2<br>- prevenir e detectar crimes, protegendo a saúde e a segurança 2<br>- executar análises ou coletar estatísticas, particularmente para fins de previsão e gerenciamento de receitas 1-2 | **Execução de contrato:** para prestar os serviços solicitados<br><br>**Nossos interesses legítimos:** para interagir com você, melhorar os serviços e a imagem da marca, gerenciar a manutenção do hotel, prevenir fraudes e crimes, e garantir a segurança dos funcionários, hóspedes e propriedades<br><br>**Seu consentimento explícito:** ao processar dados de categoria especial para fins de necessidades alimentares ou de saúde |
| **Pesquisas de satisfação**<br>Dados Pessoais coletados quando você participa de uma pesquisa durante ou após sua estadia | **Informações de contato:** nome, cargo, endereço de e-mail e número de telefone<br><br>**Informações sobre a reserva do hotel:** nome do hotel, datas da estadia, plano de refeições e tarifa<br><br>**Informações adicionais:** informações fornecidas voluntariamente ao interagir conosco | **Para:**<br>- avaliar o desempenho do serviço e melhorar a experiência dos hóspedes 1-2<br>- garantir a satisfação imediata dos hóspedes e resolver quaisquer problemas identificados 2 | **Nossos interesses legítimos:** para melhorar nossos serviços e imagem da marca |
| **Tratamento de reclamações**<br>Dados Pessoais coletados quando apresenta uma reclamação sobre a sua estadia ou experiência com o Radisson, independentemente do canal | **Informações de contato:** nome, cargo, endereço de e-mail, perfil em rede social e número de telefone<br><br>**Informações sobre a reserva do hotel:** nome do hotel, datas, plano de refeições e tarifa<br><br>**Informações sobre a estadia no hotel:** check-in/check-out, chamadas no quarto, utilização do Wi-Fi e consumo de alimentos e bebidas<br><br>**Informações adicionais:** informações fornecidas voluntariamente | **Para:**<br>- tratar e resolver sua reclamação 1-2<br>- melhorar os serviços e a experiência dos hóspedes 1-2 | **Execução de contrato:** para responder à sua reclamação<br><br>**Nossos interesses legítimos:** para melhorar nossos serviços e imagem da marca |
| **Reuniões e eventos**<br><br>Dados Pessoais coletados quando você faz uma consulta, organiza, reserva ou participa de uma reunião, faz uma reserva em grupo | **Dados de contato:** nome, cargo, endereço, endereço de e-mail e número de telefone<br><br>**Informações biográficas:** gênero, data de nascimento, nacionalidade, idioma, informações de | **Para:**<br>- comunicar sobre a reunião ou evento, incluindo o envio de cotações 1-2<br>- criar um perfil de cliente em seu nome 1-2<br>- administrar e gerenciar a reunião ou o evento, incluindo o registro e a presença dos participantes 1–2 | **Execução de contrato:** para atender a seu pedido e organizar a reunião ou evento<br><br>**Nossos interesses legítimos:** melhorar nossos serviços e a imagem da nossa marca, bem como |

| Em qual contexto seus dados pessoais são coletados? | Quais dados pessoais podemos reter sobre você? | Como e por que poderemos usá-los? Qual entidade os controla?<br>1 = Radisson Hospitality Belgium SRL<br>2 = Hotel | Qual é a base legal para tratarmos seus dados pessoais? |
|---|---|---|---|
| ou evento em um dos nossos hotéis, inclusive quando suas informações são fornecidas pelo organizador ou pela pessoa que fez a reserva. | seu empregador e profissão para reservas relacionadas a negócios<br><br>**Informações adicionais:** local, data, número de participantes, pedidos especiais e outras informações sobre o evento<br><br>**Informações do participante:** nome, dados de contato, informações de inscrição e participação, detalhes da acomodação.<br><br>**Informações financeiras e de faturamento:** informações de faturamento, pagamento, transações e fatura. | - processar pagamentos e emitir faturas relacionadas à reunião ou evento 1–2 | gerenciar e desenvolver as nossas relações com clientes, organizadores, responsáveis por reservas e planejadores. |
| **Newsletter e comunicações de marketing**<br>Dados Pessoais coletados quando você se inscreve para receber nossas comunicações de marketing | **Informações de contato:** nome, endereço de e-mail ou número de telefone | **Para:**<br>- enviar as comunicações de marketing que você solicitou, as quais podem ser personalizadas de acordo com seu perfil, dados conhecidos e preferências 1<br>- manter uma lista de exclusão atualizada se você tiver pedido para não entrarmos em contato 1<br>- executar análises ou coletar estatísticas 1 | **Seu consentimento:** para receber comunicações de marketing<br><br>**Para cumprir obrigações legais:** para solicitar e manter informações exigidas legalmente, incluindo listas de exclusão<br><br>**Nossos interesses legítimos:** para melhorar produtos e serviços e nos comunicarmos melhor com você |
| **Navegação on-line e utilização de nosso App**<br>Dados Pessoais coletados quando você navega no site do Radisson ou usa nossos quiosques, o Aplicativo ou sites/aplicativos de terceiros onde usamos cookies, pixels ou tecnologias semelhantes | **Informação técnica:** Endereço IP, informações sobre navegador e dispositivo; utilização do site, quiosques ou aplicativo; origem, dados de login e localização; dados de navegação, incluindo movimentos de rolagem/mouse de forma não identificável; páginas ou conteúdos visualizados ou selecionados; duração da visita; análises de e-mail e hotéis pesquisados ou selecionados | **Para:**<br>- manter a segurança e gerenciar o acesso aos sistemas, site e aplicativo 1<br>- compreender as interações, personalizar as comunicações e melhorar o site/aplicativo 1<br>- avaliar a eficácia e melhorar os produtos e serviços 1<br>- garantir a segurança dos dados e manter os sistemas atualizados 1<br>- permitir o correto funcionamento do site e do aplicativo 1<br>- personalizar serviços, recomendações, marketing e conteúdo 1<br>- fornecer publicidade direcionada com base em comportamento anterior, inclusive em mídias sociais e outros sites 1<br><br>Leia nossa política de cookies para obter mais informações | **Nossos interesses legítimos:** para melhorar produtos e serviços, nos comunicarmos melhor com você, impedir fraudes ou crimes e proteger nosso site e aplicativo<br><br>**Seu consentimento:** para armazenar cookies, pixels ou tecnologias semelhantes para comunicações opcionais e recuperar informações de seu dispositivo |
| **Conteúdo gerado pelo usuário**<br>Dados Pessoais coletados quando você envia conteúdo no nosso site, aplicativo ou mídia social, ou quando autoriza a reutilização de conteúdo publicado em mídias sociais | **Informações de contato:** nome ou alias, endereço de e-mail ou número de telefone<br><br>**Informações biográficas:** gênero, data de nascimento, nacionalidade, idioma e fotografia | **Para:**<br>- utilizar o conteúdo que você criou ou compartilhou de acordo com os termos aceitos, incluindo a publicação de avaliações ou conteúdos e a promoção de hotéis 1-2 | **Seu consentimento:** para que possamos usar o conteúdo on-line que você criou em nossos canais ou publicações internas |

| Em qual contexto seus dados pessoais são coletados? | Quais dados pessoais podemos reter sobre você? | Como e por que poderemos usá-los? Qual entidade os controla?<br><br>1 = Radisson Hospitality Belgium SRL<br><br>2 = Hotel | Qual é a base legal para tratarmos seus dados pessoais? |
|---|---|---|---|
| | **Informações sobre mídias sociais:** nome de usuário, número da conta, foto, sentimento e comentários públicos disponíveis | | |
| **Consultas**<br>Dados Pessoais coletados quando você entra em contato com o serviço de atendimento ao cliente ou a gestão da conta sobre hotéis, serviços, reservas, conta ou direitos | **Dados de contato:** nome, cargo, endereço, endereço de e-mail ou número de telefone<br><br>**Informações adicionais:** informações fornecidas voluntariamente ao interagir conosco | **Para:**<br>- responder e gerenciar consultas 1-2<br>- executar análises e estatísticas 1-2<br>- incluir perguntas ou preocupações em seu perfil para entender interesses e preferências 1<br>- responder a pedidos relacionados ao exercício dos seus direitos de proteção de dados 1–2 | **Execução de contrato:** para responder às suas perguntas<br><br>**Nossos interesses legítimos:** para melhorar produtos e serviços, melhorar nossa comunicação com você e prevenir fraudes ou crimes<br><br>**Para cumprir uma obrigação legal:** para responder a pedidos relacionados ao exercício dos seus direitos de proteção de dados. |
| **Concursos e sorteios**<br>Dados Pessoais coletados quando você participa on-line ou em um de nossos hotéis | **Dados de contato:** nome, cargo, endereço de e-mail ou número de telefone<br><br>**Informação adicional:** informação fornecida voluntariamente através da participação | **Para:**<br>- permitir a participação no concurso ou sorteio 1-2 | **Seu consentimento:** para permitir a participação no concurso ou sorteio |
| | | | |
| **Plataformas de redes sociais**<br>Dados Pessoais coletados da atividade em plataformas de redes sociais e sites de avaliação on-line | **Informações sobre mídias sociais:** nome de usuário, número da conta, foto, sentimento e comentários públicos disponíveis<br><br>**Informações adicionais:** informações públicas, incluindo avaliações on-line sobre as marcas da Radisson Hospitality | **Para:**<br>- responder a perguntas ou queixas 1-2<br>- monitorar a reputação on-line 1-2<br>- melhorar os serviços e identificar oportunidades 1-2<br>- gerenciar nossas páginas e conteúdos nas redes sociais 1–2 | **Nossos interesses legítimos:** para melhorar produtos e serviços e nos comunicarmos melhor com você |