

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

1) Apresentação.

L.V. OPERADORA DE VIAGENS E TURISMO EIRELI, empresa regularmente constituída, com sede na Rua do Imperador, nº 653A, 2º andar, Centro, Petrópolis/RJ, CEP: 25.620-002, devidamente registrada na JUCERJA sob o nº 33210166689, inscrita no CNPJ sob o nº 10.218.043/0001-00 (“LITORAL VERDE”) apresenta a todos os clientes, parceiros, usuários, colaboradores e pessoas que, de qualquer forma, tenham contato com as atividades desenvolvidas pela empresa, fornecendo dados pessoais de sua titularidade.

A presente política objetiva orientar sobre o gerenciamento, em amplo aspecto, das atividades e operações de tratamento de dados pessoais existentes na LITORAL VERDE, eis que no desempenho de suas atividades realiza operações de tratamento de dados pessoais alinhadas ao melhor interesse e direitos dos titulares dos dados pessoais.

2) Campo de aplicação e destinatários.

As disposições da presente Política de Privacidade são aplicadas aos usuários e demais indivíduos que realizam a navegação em no sítio virtual de titularidade da LITORAL VERDE, àqueles que contratam os serviços prestados por meio de quaisquer dos canais de atendimento, ou mesmo por agências de turismo, aos que realizam atendimentos telefônicos, e-mail, e/ou qualquer meio de comunicação existente ou que venha a existir, empregados ou prestadores de serviços a qualquer título, todos aqueles que, de qualquer forma, possuam

dados pessoais tratados pela LITORAL VERDE, por meio de fornecimento direto das informações ou na pessoa de terceiros.

A LITORAL VERDE corresponde à controladora dos dados pessoais cujo tratamento é descrito na presente Política de Privacidade, tratando-os em conjunto com outros controladores e operadores, conforme descrito neste documento.

A adesão à presente Política é obrigatória a todos os destinatários acima indicados na medida em que se relacionam à LITORAL VERDE. Todas as operações que envolvam tratamento de dados pessoais que sejam realizadas no exercício das atividades conduzidas pela LITORAL VERDE estão sujeitas às normas legais e àquelas aqui dispostas.

As informações tratadas por esta Política incluem todos os dados pessoais detidos, utilizados ou transmitidos pela LITORAL VERDE, em qualquer tipo de mídia. Isso inclui dados pessoais registrados em papel, mantidos em sistemas de computador ou dispositivos portáteis, bem como dados pessoais transmitidos oralmente.

Não se incluem na presente política sites de terceiros, mesmo que o acesso se dê pela utilização de endereço disponibilizado nos canais da LITORAL VERDE, bem como às atividades de tratamento de dados pessoais conduzidas por outros prestadores de serviço envolvidos, uma vez que encontram-se fora do poder de ingerência e responsabilidade da LITORAL VERDE, sem prejuízo do necessário cumprimento da legislação vigente também por estes prestadores de serviço, no entanto, o titular das informações deverá certificar-se do efetivo atendimento por parte do terceiro.

3) Natureza de informações tratadas

Os dados pessoais dos titulares são coletados com vistas a viabilizar o desenvolvimento das atividades da LITORAL VERDE, possuindo as finalidades que serão descritas na presente política.

A natureza de dados pessoais coletados é:

- **Informações cadastrais** – Fornecida mediante cadastro realizado no sítio virtual ou por meio de outros canais de comunicação disponibilizados pela LITORAL VERDE, ou mesmo pessoalmente, em vista de interesse na contratação dos serviços prestados ou de estabelecimento de relação jurídica com a LITORAL VERDE de qualquer natureza. Tais informações dizem respeito a nome completo, número de um documento de identificação e/ou número do passaporte, telefone de contato, endereço de e-mail, data de nascimento, sexo, endereço, entre outros dados de identificação necessários para a prestação dos serviços e/ou estabelecimento da relação jurídica pertinente;
- **Informações complementares** – Dados pessoais necessários ao prosseguimento com a contratação, tais como dados complementares para a análise de crédito e posterior formalização do contrato, incluindo digitalização de documento de identificação com assinatura, nacionalidade, profissão, cargo, entre outros dados;
- **Processamento de pagamentos e informações bancárias** – Poderá haver atuação conjunta com empresas terceirizadas de gerenciamento de pagamentos, financiamentos, dentre outras com a finalidade de processamento de pagamentos/transações relativos à aquisição de

produtos e/ou serviços prestados, ou ainda para viabilizar a operação financeira relativa à relação jurídica mantida com a LITORAL VERDE. Esses terceiros poderão coletar e armazenar informações e dados, inclusive dados bancários e dados de cartão de crédito. No âmbito de atuação da LITORAL VERDE, em especial em seu sítio virtual ou nos canais de atendimento remoto ou presencial, conforme o caso, será possível armazenar tais informações para operações futuras ou mesmo alterá-las a qualquer momento;

- Informações sobre outras pessoas – Na hipótese que a contratação ou estabelecimento de relação jurídica com a LITORAL VERDE envolva o fornecimento de dados pessoais de outrem, notadamente um acompanhante e/ou pessoas que poderão sofrer influência da relação e/ou familiares ou dependentes, esses tratamentos de informações também estarão sujeitos à presente Política de Privacidade;
- Dados de crianças e adolescentes – Os dados pessoais de crianças e adolescentes prestados no âmbito da relação estabelecida com a LITORAL VERDE, com a finalidade específica do desenvolvimento da atividade pertinente, serão tratados com o mesmo nível de cuidado oferecido aos dados pessoais sensíveis, definidos na presente Política de Privacidade e sempre no melhor interesse da criança ou adolescente. Aquele que fornecer os dados ora mencionados, notadamente o representante legal, consente com os termos da presente Política de Privacidade no momento do fornecimento dos dados pessoais;
- Informações de preferência – Poderão ser solicitadas informações sobre preferências pessoais, em especial planos de viagem, incluindo pedidos de refeições, seleção de assentos, informações sobre programa de passageiro frequente / hotel / aluguel de carros e opções de classe de

companhias aéreas, bagagens e passagens, informações estas que terão a mesma proteção conferida às informações pessoais;

- Documentação comprobatória em caso de reembolso ou revisão de multa – No caso da ocorrência de algum evento que impeça a fruição de um serviço já contratado, poderá ser necessário o fornecimento de informações e documentos comprobatórios de tal ocorrência, que poderão revelar dados sensíveis próprios ou de terceiros. Tais documentos podem incluir, mas não se limitar a, atestado de saúde, certidão de óbito, certidão de nascimento, dentre outros, a depender do caso concreto. Eventuais dados sensíveis serão utilizados apenas para o exercício de regular de direitos sob o contrato celebrado, não havendo o tratamento de tais dados pessoais para outras finalidades;
- Atendimento ao cliente – Em caso de realização de contato com a LITORAL VERDE por meio de quaisquer canais de atendimento disponibilizados, ou mesmo pessoalmente, conforme o caso, poderão ser armazenadas informações relativas a esse atendimento, próprias ou de terceiros;
- Informação de natureza trabalhista e/ou previdenciária – A LITORAL VERDE poderá armazenar informações de natureza trabalhista e/ou previdenciária de seus clientes e/ou colaboradores, no desenvolvimento de suas atividades, para análise de risco de negócio, cumprimento de obrigações legais, comprovação de renda, dentre outros, as quais receberão o tratamento devido, de acordo com a natureza das mesmas;
- Endereços IP, cookies e identificadores – Ao acessar a plataforma virtual da LITORAL VERDE poderá haver a coleta automática de determinadas informações do computador e/ou dispositivo móvel utilizado, como dados sobre a sessão, endereço IP, o software do navegador da Web, o site de referência, datas e horas das interações com a plataforma e

geolocalização. Também poderá haver coleta de informações sobre a atividade on-line, como o conteúdo visualizado, as páginas visitadas e as pesquisas ou reservas que têm sido realizadas. Tais registros e coleta de informações são realizados como forma de identificar os interesses e preferências dos usuários, tornando o acesso individualizado e proporcionando anúncios, roteiros e propostas de interesse, divulgando e apresentando os serviços prestados;

Os cookies associam-se unicamente com um usuário anônimo e seu computador e não proporcionam referências que permitam deduzir o nome e sobrenomes do usuário. No acesso à plataforma poderá haver coleta de dados e registros das atividades dos usuários por terceiros por meio de cookies e outras tecnologias, sendo certo que as práticas desses terceiros sobre gestão de informação não estão cobertos por esta Política de Privacidade, notadamente porque a LITORAL VERDE não possui qualquer ingerência sobre os mesmos. Destaca-se que o usuário tem a possibilidade de configurar o seu navegador para ser avisado da recepção de cookies e para impedir a instalação dos mesmos, o que deverá ser levado a efeito por meio de configuração específica em cada navegador. O eventual bloqueio da instalação de cookies não impede a plena navegação no site.

Além dos dados pessoais mencionados acima, a LITORAL VERDE poderá receber dos parceiros que são parte da prestação dos serviços (por exemplo, companhia aérea, hotel, locadora de veículo, etc.) informações sobre o status da viagem, estadia e detalhes de consumo na hospedagem para fins de processamento do pagamento. Os websites de terceiros acessíveis a partir do Site estão sob a responsabilidade de terceiros, sobre os quais a LITORAL VERDE não poderá responder em nenhuma hipótese.

4) Propósito de tratamento das informações

As informações serão obtidas por meio de fornecimento pelos canais de atendimento remoto e, eventualmente, presencial mantidos pela LITORAL VERDE, por meio de atendimento automático mantido em plataformas especializadas de atendimento, bem como por intermédio de agências de viagens e outros intermediadores, sendo certo que também poderá haver troca de informações entre terceiros que estejam envolvidos na prestação de serviço, direta ou indiretamente, tais como financeiras, companhias aéreas, prestadores de serviços específicos e etc.

A LITORAL VERDE realizará o tratamento de dados pessoais apenas para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades.

O tratamento dos dados pessoais se dará de forma compatível com as finalidades informadas ao titular, e de acordo com o contexto do tratamento, bem como será limitado ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pessoais pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento

As informações serão tratadas sempre com a finalidade estabelecida em contrato, com o objetivo de plena e completa execução do mesmo, assim como para apresentação dos produtos e serviços oferecidos, de acordo com o perfil de interesse do cliente ou usuário, especialmente objetivando o seguinte:

- Cadastro nas plataformas de atendimento e de veiculação de publicidade de serviços;

- Contato com interessados na contratação de um serviço oferecido e eventual elaboração de orçamento, mediante requerimento;
- Análise de crédito e fraude, bem como consulta sobre a capacidade de pagamento do cliente;
- Formalização do contrato de intermediação dos serviços;
- Processamento das transações financeiras e cobrança de inadimplentes;
- Intermediação da relação do cliente com os fornecedores necessários para a prestação dos serviços (por exemplo, hotéis, companhias aéreas, locadoras, parques, dentre outros, a depender do caso concreto) e realização de pagamento a tais fornecedores;
- Análise de pedidos de reembolso, revisão de multa e ocorrências de não comparecimento;
- Análise de ocorrências de fraude, chargeback e estorno no cartão de crédito;
- Envio de comunicação com informações sobre o andamento das solicitações, processos de logística, bem como outras informações relevantes sobre o serviço contratado ou sobre o sítio virtual;
- Envio de comunicações de marketing por e-mail ou SMS e realização de demais ações de marketing, inclusive marketing direcionado relativos às atividades desenvolvidas pela LITORAL VERDE e demais parceiros;
- Atendimento no pós-venda para auxiliar na compra de assentos, bagagem, alteração de datas, entre outros;
- Tratativas sobre dúvidas, reclamações ou sugestões enviadas nos canais de atendimento;
- Controle da performance, aprimoramento das iniciativas comerciais e promocionais e melhoria da experiência do cliente ao acessar o sítio virtual e demais canais de atendimento;

- Análise do perfil e interesses dos clientes para melhoria das ofertas e direcionamento de conteúdos, anúncios e produtos personalizados que possam despertar interesse;
- Tratativa de todo tipo de assunto trabalhista, quanto a informações de colaboradores;
- Tratativa de assuntos contratuais e de execução de contrato com prestadores de serviços e fornecedores;
- O cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- Realização de estudos por órgão de pesquisa;
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral;
- Proteção da vida ou da incolumidade física do titular de dados pessoais ou de terceiro;
- Tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária;
- Atendimento aos interesses legítimos da LITORAL VERDE ou de terceiros;
- Proteção do crédito.

O titular dos dados pessoais será informado sempre que a LITORAL VERDE necessitar de informações e dados adicionais para o pleno desenvolvimento da relação jurídica existente, caso em que a mesma poderá ser encerrada ou mesmo não concretizada na hipótese de recusa no fornecimento.

5) Compartilhamento de informações

No âmbito de prestação dos serviços da LITORAL VERDE há a atuação de diversos prestadores de serviços das mais diferentes especialidades, notadamente no ramo do turismo. Esses fornecedores tratam-se de companhias aéreas, locadoras de veículos, hotéis e resorts ao redor do mundo,

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

Diante disso, sempre com o legítimo objetivo de adequado desenvolvimento da relação jurídica existente com o titular das informações e/ou terceiros relacionados, poderá haver o compartilhamento de informações com esses fornecedores, observados os seguintes critérios e finalidades:

- Agências e demais parceiros que comercializam pacotes de serviços da LITORAL VERDE;
- Bureaus de crédito e empresas de análise antifraude para fins de análise de crédito e verificação de fraude no momento da contratação do pacote;
- Prestadores de serviço para fins de fornecimento de software e outros sistemas de tecnologia da informação que auxiliam na prestação dos serviços, gestão dos clientes e dos demais parceiros que comercializam os pacotes e serviços oferecidos pela LITORAL VERDE;
- Fornecedores necessários para a prestação dos serviços, tais como hotéis, companhias aéreas e locadoras, a depender do pacote contratado. Há um compartilhamento intenso de dados pessoais com tais fornecedores que é essencial para viabilizar a execução do contrato. Dessa forma o titular fica ciente de que poderá haver o compartilhamento inclusive de dados sensíveis com tais fornecedores no caso de solicitação de reembolso ou revisão de multa e que esse compartilhamento é necessário para o regular exercício de direitos sob o contrato celebrado;
- Fornecedores de serviços de valor agregado que o cliente poderá adquirir quando realiza a contratação dos serviços (por exemplo, seguro viagem, câmbio, assessoria de obtenção de visto ou passaporte);
- Redes sociais para fins de marketing direcionado;

- Prestadores de serviço de gestão de pessoal, recursos humanos, contabilidade, assessoria jurídica, gerenciamento de pagamentos e etc.

Poderá haver o compartilhamento de dados com terceiros (incluindo órgãos governamentais), a fim de responder a investigações, medidas judiciais, processos judiciais ou para investigar, impedir ou adotar medidas acerca de atividades ilegais, suspeita de fraude ou situações que envolvam ameaças em potencial à segurança física de qualquer pessoa ou se de outra maneira exigido pela legislação.

Poderá haver o compartilhamento de certas informações não pessoais (dados anonimizados, que não identificam os titulares individualmente) com terceiros prestadores de serviços, parceiros ou pesquisadores aprovados, no intuito de melhor compreender quais materiais publicitários e serviços podem despertar interesse, a fim de melhorar a qualidade dos serviços e material publicitário.

Poderá haver ainda a transferência de dados pessoais a prestadores de serviços localizados no exterior, incluindo prestadores de serviços em nuvem. Caso haja a contratação de pacotes de viagem com destino fora do país, será necessária a transferência de dados pessoais para que os fornecedores possam prestar os serviços.

6) Armazenamento das informações

Os dados pessoais serão armazenados pelo tempo necessário para satisfazer à finalidade para a qual foram coletados, bem como pelo prazo correspondente à duração de qualquer período de prescrição legal aplicável após o término da relação da relação jurídica.

O término do tratamento dos dados pessoais ocorrerá quando for constatado:

- Que a finalidade pela qual os dados pessoais foram coletados foi alcançada ou que deixaram de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade específica para a qual foram armazenados;
- Que o titular realizou requerimento para eliminação de seus dados pessoais;
- Em caso de determinação legal.

7) Direitos dos titulares de dados pessoais

No contexto das suas atividades de tratamento de dados pessoais, a LITORAL VERDE reforça o seu compromisso de respeito aos direitos dos titulares de dados pessoais, conforme determinado na legislação de regência, quais sejam:

- Confirmação da existência de tratamento de dados pessoais – o titular de dados pessoais pode buscar junto à LITORAL VERDE a confirmação de existência de operações de tratamento relativas a seus dados pessoais;
- Acesso aos dados pessoais – o titular de dados pessoais pode solicitar e receber uma cópia de todos os dados pessoais coletados e armazenados;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados – o titular de dados pessoais pode requisitar a correção de dados pessoais que estejam incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Informações sobre uso compartilhado de dados pessoais – o titular de dados pessoais possui o direito de ser informado sobre o compartilhamento dos dados pessoais;
- Eliminação, oposição, anonimização ou bloqueio dos dados pessoais – o titular de dados pessoais pode se opor à utilização de seus dados pessoais, ou mesmo requisitar a exclusão, anonimização ou bloqueio dos mesmos de bancos de dados geridos pela LITORAL VERDE, salvo se houver um motivo legítimo para a sua manutenção, como eventual

obrigação legal de retenção de dados pessoais e/ou defesa de direitos legítimos da empresa, tais como comprovação de cumprimento de obrigações contratuais e/ou legais anteriores. Na hipótese de eliminação, a LITORAL VERDE se reserva o direito de escolher o procedimento de eliminação empregado, comprometendo-se a utilizar meio que garanta a segurança e evite a recuperação dos dados pessoais. Os requerimentos de eliminação de dados pessoais não poderão ser atendidos quando implicarem na impossibilidade de comprovação do cumprimento das obrigações contratuais e/ou legais por parte da LITORAL VERDE, ou mesmo serão limitados àqueles que não se mostrem imprescindíveis a essa finalidade;

- **Revogação do consentimento** – o titular de dados pessoais tem direito a revogar o seu consentimento. Entretanto, ressalta-se que isso não afetará a legalidade de qualquer tratamento realizado antes da retirada. Na hipótese de revogação do consentimento, talvez não seja possível prestar determinados serviços. O pedido não acarretará necessariamente a eliminação dos dados pessoais, o que poderá ser requerido observadas as disposições da presente Política de Privacidade;
- **Portabilidade de dados pessoais** – o titular de dados pessoais poderá requisitar à LITORAL VERDE que seus dados pessoais sejam disponibilizados a outro fornecedor de serviço ou produto, respeitados o segredo comercial e industrial da empresa, bem como os limites técnicos de sua infraestrutura;
- **Revisão de decisão automatizada** – o titular de dados pessoais tem o direito de solicitar a revisão de eventuais decisões que afetem seus interesses, incluídas as decisões destinadas a definir o seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou os aspectos de sua personalidade tomadas unicamente por um computador ou por outro

processo automatizado. Poderá solicitar ainda informações sobre os critérios e procedimentos utilizados no contexto dessa decisão, nos limites aceitos pela legislação aplicável;

- Reclamação à Autoridade – o titular de dados pessoais tem o direito de apresentar uma reclamação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD ou a outro órgão competente se considerar que o tratamento de seus dados pessoais infringe qualquer disposição da lei aplicável.

Todos os direitos previstos, a serem exercidos perante a LITORAL VERDE somente poderão ser levados a efeito pelo titular de dados pessoais, ou pessoa que legalmente o represente, pelo que serão precedidos de avaliação e identificação do requerente, bem como poderão ser solicitados dados adicionais para a validação do requerimento.

Os requerimentos deverão ser direcionados à LITORAL VERDE através do e-mail relacionamento@litoralverde.com.br.

8) Compromisso da LITORAL VERDE para o tratamento de dados pessoais

A LITORAL VERDE tem como compromisso institucional a avaliação periódica das finalidades de suas operações de tratamento, considerando o contexto em que estas operações se inserem, os riscos e benefícios que podem ser gerados ao titular de dados pessoais, e o legítimo interesse da empresa.

Os dados pessoais serão tratados dentro de nível razoável de proteção, confidencialidade e cuidado, mediante a utilização de medidas técnicas e organizacionais adequadas à proteção contra o uso desautorizado, abusivo e ilegal, bem como contra perda acidental, destruição ou danos, com absoluto respeito às leis e regulamentações aplicáveis a privacidade de dados pessoais.

9) Compromisso da LITORAL VERDE para o tratamento de dados pessoais sensíveis

Considera-se dado pessoal sensível, nos termos da lei, aquele sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

A LITORAL VERDE assume o compromisso de resguardo e cuidados especiais quanto ao tratamento de dados pessoais sensíveis.

Os dados pessoais de crianças e adolescentes serão tratados com o mesmo nível de cuidado oferecido aos dados pessoais sensíveis.

10) Deveres para o uso adequado de dados pessoais

No desenvolvimento das atividades empresariais da LITORAL VERDE, a todos os destinatários desta Política de Privacidade se estendem os deveres de cuidado, atenção e uso adequado de dados pessoais, comprometendo-se a auxiliar a empresa a cumprir suas obrigações na implementação de sua estratégia de privacidade e proteção de dados pessoais.

11) Deveres específicos dos titulares de dados pessoais

Incumbe aos titulares de dados pessoais comunicar à LITORAL VERDE sobre quaisquer modificações em seus dados pessoais na sua relação com a empresa.

12) Alterações a esta política de privacidade.

Essa Política de Privacidade poderá ser atualizada periodicamente para garantir que as informações fornecidas estejam de acordo com as leis de proteção de dados, de modo que a LITORAL VERDE poderá a qualquer momento promover alterações que se mostrem necessárias à consecução dos seus objetivos protecionistas, o que será realizado por meio de publicação da versão atualizada em seu sítio virtual, ou mediante o envio de comunicação direta através dos canais oficiais de comunicação.

13) INFORMAÇÕES DE CONTATO

Assuntos relacionados à essa Política de Privacidade ou outros assuntos relativos à proteção de dados pessoais devem ser endereçados ao e-mail relacionamento@litoralverde.com.br.