

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS DO GRUPO COOBRASTUR

Última atualização: 20/07/2025

O **GRUPO COOBRASTUR**, composto pelas empresas **COOBRASTUR VIAGENS E TURISMO LTDA.**, **VIAJAR FAZ BEM SBTUR LTDA.**, **MERIDIEN CLUBE¹**, **BANSTUR HOTEIS LAZER E TURISMO²** e **VOOA AGÊNCIA DE VIAGENS LTDA**, compromete-se com a privacidade, a transparência e a proteção dos dados pessoais de seus assinantes, clientes e usuários.

A Política de Privacidade e de Proteção de Dados Pessoais esclarece as condições gerais de coleta, uso, armazenamento e demais formas de tratamento e proteção de dados pessoais nos sites, plataformas e aplicativos, descrevendo os dados pessoais que coletamos, como eles são utilizados, tratados, armazenados, compartilhados e eliminados, estando sujeita a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, ou "LGPD").

INTRODUÇÃO

Uma vez contratados os serviços de qualquer uma das empresas pertencentes ao Grupo COOBRASTUR listadas acima, você fornece os seus dados pessoais para que possamos proporcionar a utilização de nossos produtos e serviços e também para te entregar a melhor experiência possível.

Ao aceitar os termos dessa Política de Privacidade, você está ciente de que a **COOBRASTUR VIAGENS E TURISMO LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 01.573.933/0001-30, com sede na Rua Theobaldo Fleck, nº 145, Vila Suzana, no município de Canela/RS; a **VIAJAR FAZ BEM SBTUR LTDA.**, CNPJ nº 04.495.717/0001-02, com sede na Rua Independência, 332, Sala 04, Suzana, Canela/RS; a **MERIDIEN CLUBE**, CNPJ nº 93.019.446/0001-49, com sede na Rua Dr. Prudente de Moraes, nº 445, Chácara das Pedras, Porto Alegre/RS; a **BANSTUR HOTEIS LAZER E TURISMO**, CNPJ nº 58.630.849/0001-29, com sede no Largo do Arouche, nº 24 – 2º andar, São Paulo/SP; e a **VOOA AGENCIA DE VIAGENS LTDA**, CNPJ nº 26.315.555/0001-16, com sede na Av. das Hortênsias, nº 5246, bairro Carniel,

¹ Aliança estratégica operacional

² Aliança estratégica operacional

Gramado/RS, serão as empresas responsáveis por controlar seus dados pessoais, ou seja, as empresas responsáveis por tomar as decisões sobre o tratamento dos seus dados pessoais (“controladora”).

O Grupo Coobrastur designou um Encarregado para administrar um canal de comunicação com você. Caso você tenha dúvidas relacionadas às atividades de tratamento de dados pessoais sob nossa responsabilidade e sobre nossa Política de Privacidade, você pode entrar em contato com o nosso encarregado (DPO) pelo e-mail dpo@coobmais.com.br.

Recomendamos a sua leitura atenta dos termos desta Política de Privacidade.

1. APLICAÇÃO

Esta Política de Privacidade é aplicável a todas as pessoas físicas e jurídicas que se relacionam com as empresas do Grupo COOBRASTUR, incluindo, mas não se limitando a assinantes, não-assinantes, clientes, parceiros, fornecedores, prestadores de serviços, colaboradores e quaisquer terceiros que interajam com nossos produtos, serviços ou canais de comunicação.

Nós coletamos os seus dados pessoais sempre que você:

- Realiza um cadastro em nossos sites, aplicativos, plataformas, eventos, promoções ou programas de indicação;
- Utiliza os aplicativos das empresas do Grupo COOBRASTUR para smartphones;
- Contrata, renova ou utiliza qualquer um dos serviços, planos, assinaturas ou produtos oferecidos pelas empresas do Grupo COOBRASTUR;
- Interage com nossos canais de atendimento (telefone, e-mail, WhatsApp, chat, redes sociais ou presencialmente);
- Participa de pesquisas, campanhas, sorteios ou promoções realizadas pelo Grupo COOBRASTUR;
- Fornece seus dados para emissão de documentos e reservas;
- Navega nos websites da COOBRASTUR - <https://www.coobmais.com.br/>; <https://www.grupocoobrastur.com.br/>;
- Navega no website, blogs e landing pages da Viajar Faz Bem - <https://viajarfazbem.com/>;
- Navega no website, blogs e landing pages da Meridien - <https://www.meridienclub.com.br/>;

- Navega no website, blogs e landing pages da Banstur - <https://banstur.com.br/site/>;
- Navega no website, blogs e landing pages da Agência de Viagens do Grupo Coobrastur - <https://www.coobmais.com.br/lp/agencia-de-viagens/>

Esta Política de Privacidade se aplica especificamente aos:

- **Usuários das empresas do Grupo COOBRASTUR:** pessoas físicas ou jurídicas que efetivamente contratem, utilizem ou acessem um ou mais serviços ou produtos das empresas do Grupo COOBRASTUR.
- **Prospectos das empresas do Grupo COOBRASTUR:** pessoas naturais prospectadas pela COOBRASTUR que já tenham solicitado a contratação de um dos serviços ou produtos, bem como as que tenham manifestado interesse, mas que não tenham se tornado um usuário das empresas do Grupo COOBRASTUR por qualquer motivo.

Esta Política de Privacidade também é aplicável a outras formas de coleta de dados pessoais pelo Grupo COOBRASTUR que permitem o aprimoramento e a prestação dos nossos serviços.

2. Dos dados pessoais coletados pelas empresas pertencentes ao Grupo COOBRASTUR

Ao requisitar, contratar e/ou utilizar os produtos ou serviços das empresas do Grupo COOBRASTUR, você nos fornece dados pessoais. Desde o momento em que você interage com alguma das nossas empresas do Grupo COOBRASTUR, nós coletamos os seus dados pessoais. Em alguns casos, você fornece diretamente os seus dados pessoais à respectiva empresa, mas também podemos coletar seus dados de maneira automática.

Além disso, nós também recebemos e tratamos alguns dados pessoais enviados por parceiros que contratamos para finalidades específicas, a fim de cumprir com obrigações legais e outras que serão detalhadas mais adiante.

Esses são os seus dados pessoais tratados pelo Grupo COOBRASTUR, divididos por categorias:

a) Dados pessoais informados pelo titular

- Dados cadastrais, tais como: nome, documentos de identificação, naturalidade, endereço, data de nascimento, filiação, gênero, estado civil, nome do cônjuge, profissão, entre outros;

- Dados de contato, como telefone e e-mail;
- Dados de cobrança, tais como: banco, número da conta, agência, número do cartão de crédito, bandeira, validade, código de segurança, entre outros.

b) Dados pessoais de terceiros informados pelo titular

- Para fins de indicação premiada: nome e telefone;
- Para fins de fiança contratual: nome, documentos de identificação, naturalidade, endereço, data de nascimento, filiação, gênero, estado civil, nome do cônjuge, profissão, telefone e e-mail, entre outros;
- Para fins de utilização dos produtos comercializados pelas empresas do Grupo COOBRASTUR: nome, RG, CPF, idade, grau de parentesco com o usuário, endereço completo, data de nascimento, telefone, e e-mail.

c) Dados pessoais que coletamos de terceiros

- Dados cadastrais, tais como: nome, documentos de identificação, naturalidade, endereço, data de nascimento, filiação, gênero, estado civil, profissão, entre outros;
- Dados de contato, como telefone e e-mail;
- Dados de cobrança, tais como: banco, número da conta, agência, número do cartão de crédito, bandeira, validade, código de segurança, entre outros;
- Dados sobre restrições financeiras, tais como: negativas, valores devidos, datas de vencimento, quantidades de consultas, entre outros;
- Informações sobre histórico de crédito;
- Informações constantes da base de dados do SERASA e SPC;

d) Dados de navegação e do dispositivo

- Endereço IP do dispositivo utilizado para acessar os serviços ou produtos das empresas do Grupo COOBRASTUR;
- Interações realizadas e perfil de uso de sites, blogs e aplicativo das empresas do Grupo COOBRASTUR;
- Dados técnicos, como informações de URL, de conexão de rede, do provedor, e do dispositivo;
- Cookies;
- Atributos do dispositivo, tais como ID, sistema operacional, navegador e modelo;

e) Dados públicos

- Podemos coletar informações sobre você que estejam disponíveis publicamente ou que foram tornadas públicas por você;
- Informações sobre menções ou interações com o Grupo COOBRASTUR;
- Depoimentos referentes as empresas do Grupo COOBRASTUR postados em perfis e páginas nas redes sociais, juntamente com seu nome e imagem (incluindo fotos de perfil).

3. Da utilização dos dados pessoais pelo Grupo COOBRASTUR

Detalhamos a seguir as finalidades para as quais utilizamos os seus dados pessoais:

a) Dados pessoais informados pelo titular

Finalidades:

- Prestação dos serviços e oferecimento dos produtos contratados;
- Identificação, autenticação e verificação de requisitos para contratação dos serviços e produtos do Grupo COOBRASTUR;
- Autenticação de transações financeiras;
- Atendimento de solicitações e dúvidas;
- Contato por telefone, e-mail, SMS, WhatsApp, ou outros meios de comunicação, inclusive para envio de notificações ou push de uso dos serviços do Grupo COOBRASTUR;
- Aperfeiçoamento dos serviços prestados pelas empresas do Grupo COOBRASTUR;
- Marketing, prospecção, pesquisas de mercado, de opinião e promoção dos nossos produtos e serviços, ou de nossos parceiros, inclusive com viabilização de ofertas e envio de informações sobre produtos, serviços, novidades, funcionalidades, conteúdos, notícias e demais eventos;
- Consultas sobre suas informações na base de dados do SERASA e SPC;
- Consultas aos órgãos de proteção ao crédito;
- Prevenção e resolução de problemas técnicos ou de segurança;
- Investigações e medidas de prevenção e combate a ilícitos, fraudes, crimes financeiros e garantia da segurança dos clientes do Grupo COOBRASTUR;

- Exercício regular de direitos do Grupo COOBRASTUR, inclusive apresentando documentos em processos judiciais e administrativos, se necessário;
- Colaboração ou cumprimento de ordem judicial, de autoridade competente ou de órgão fiscalizador;
- Cumprir com obrigações legais e regulatórias, e com os contratos firmados com os titulares de dados.

b) Dados pessoais de terceiros informados pelo titular

Finalidades:

- Para fins de indicação premiada, utilizamos os dados para dar cumprimento aos benefícios ofertados ao indicador, bem como contatar a pessoa indicada para comercialização dos produtos e serviços;
- Para fins de fiança contratual, utilizamos os dados para dar cumprimento ao contrato, assim como consulta aos órgãos de proteção de crédito;
- Para fins de utilização dos produtos comercializados pelo Grupo COOBRASTUR, utilizamos os dados pessoais informados para efetivar a reserva nos estabelecimentos hoteleiros da rede credenciada.

c) Dados pessoais que coletamos de terceiros

Finalidades:

- Melhoria de nossos produtos e serviços;
- Marketing, prospecção, pesquisas de mercado e de opinião;
- Consultas aos órgãos de proteção ao crédito;
- Prevenção e resolução de problemas técnicos ou de segurança;
- Investigações e medidas de prevenção e combate a ilícitos, fraudes, crimes financeiros e garantia da segurança dos clientes do Grupo COOBRASTUR;
- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória, por exemplo, para manutenção do seu cadastro atualizado ou cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias impostas ao Grupo COOBRASTUR.

d) Dados de navegação e do dispositivo

Finalidades:

- Prestação dos serviços, oferecimento dos produtos contratados e aperfeiçoamento do uso e experiência com o aplicativo, blog e sites das empresas do Grupo COOBRASTUR;

- Recomendação de novos serviços, produtos ou funcionalidades do aplicativo, inclusive serviços de parceiros que possam te interessar;
- Exibição de publicidade, seja no nosso site, redes sociais ou em sites de terceiros;
- Desenvolvimento de estatísticas, estudos e levantamentos pertinentes às atividades e comportamento no uso dos produtos ou serviços;
- Consulta aos órgãos de proteção ao crédito;
- Prevenção e resolução de problemas técnicos ou de segurança;
- Investigações e medidas de prevenção e combate a ilícitos, fraudes, crimes financeiros e garantia da segurança dos clientes do Grupo COOBRASTUR;
- Exercício regular de direitos do Grupo COOBRASTUR, inclusive apresentando documentos em processos judiciais e administrativos, se necessário;
- Cumprimento de ordem judicial, de autoridade competente ou de órgão fiscalizador;
- Cumprir com obrigações legais e regulatórias, e com os contratos firmados com os titulares de dados.

e) Dados públicos

Finalidades:

- Divulgação dos produtos e serviços prestados pelas empresas do Grupo COOBRASTUR em redes sociais, websites, aplicativos ou materiais institucionais e publicitários;
- Consultas aos órgãos de proteção ao crédito;
- Investigações e medidas de prevenção e combate a ilícitos, fraudes, crimes financeiros e garantia da segurança dos clientes do Grupo COOBRASTUR;
- Exercício regular de direitos do Grupo COOBRASTUR;
- Cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias impostas as empresas do Grupo COOBRASTUR;
- Cumprir com obrigações legais e regulatórias, e com os contratos firmados com os titulares de dados.

4. Do compartilhamento de dados pessoais

Com o objetivo de cumprir com as disposições contratuais, bem como promover a oferta de produtos e serviços, as empresas do Grupo COOBRASTUR poderão compartilhar os seus dados entre si e com empresas parceiras. O compartilhamento também poderá ocorrer com autoridades e órgãos reguladores quando necessário. Sempre que efetuado, o

compartilhamento de dados será realizado dentro dos limites e propósitos dos nossos negócios e de acordo com o que autoriza a legislação aplicável.

Os fornecedores com quem compartilhamos seus dados pessoais e as respectivas finalidades são:

a) Parceiros de negócios, prestadores de serviço e outros terceiros

Fornecedores de serviços de hospedagem e demais produtos e serviços comercializados pelas empresas pertencentes ao Grupo COOBRASTUR, de atendimento ao consumidor, de comunicação, de serviços estatísticos, de pesquisas, marketing, serviços financeiros e de meios de pagamentos; agências de cobrança, de crédito e prevenção a fraudes, bancos, instituições financeiras e outros terceiros.

Finalidades do compartilhamento:

- Aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Grupo COOBRASTUR;
- Auxílio na prestação dos serviços que entregamos a você;
- Contato por telefone, e-mail, SMS, WhatsApp, notificação push ou outros meios de comunicação;
- Atendimento de solicitações e dúvidas;
- Cobrança de dívidas;
- Checagem da sua identidade para contratar os serviços do Grupo COOBRASTUR;
- Cumprimento de ordem judicial, de autoridade competente ou de órgão fiscalizador;
- Prestação de serviços referente a utilização na rede hoteleira credenciada as empresas do Grupo COOBRASTUR e demais serviços ofertados pelas agências parceiras;
- Prestação de outros serviços ou produtos contratados;
- Identificação, autenticação e verificação de requisitos para contratação dos serviços e produtos das empresas do Grupo COOBRASTUR;
- Autenticação de transações financeiras;
- Marketing, prospecção, pesquisas de mercado, de opinião e promoção dos nossos produtos e serviços, ou de nossos parceiros, inclusive com viabilização de ofertas e envio de informações sobre produtos, serviços, novidades, funcionalidades, conteúdos, notícias e demais eventos;
- Consultas sobre suas informações na base de dados do SPC e SERASA;

- Consultas aos órgãos de proteção ao crédito;
- Prevenção e resolução de problemas técnicos ou de segurança;
- Investigações e medidas de prevenção e combate a ilícitos, fraudes, crimes financeiros e garantia da segurança dos clientes do Grupo COOBRASTUR;
- Exercício regular de direitos das empresas do Grupo COOBRASTUR, inclusive apresentando documentos em processos judiciais e administrativos, se necessário;
- Colaboração ou cumprimento de ordem judicial, de autoridade competente ou de órgão fiscalizador;
- Cumprir com obrigações legais e regulatórias, e com os contratos firmados com os titulares de dados.

b) Autoridades e órgãos reguladores

Finalidades do compartilhamento:

- Investigações e medidas de prevenção e combate a ilícitos, fraudes, crimes financeiros e garantia da segurança dos clientes do Grupo COOBRASTUR;
- Exercício regular de direitos das empresas do Grupo COOBRASTUR, inclusive apresentando documentos em processos judiciais e administrativos, se necessário;
- Cumprimento de ordem judicial, atendimento de solicitação de autoridade competente ou órgão fiscalizador;
- Cumprir com obrigações legais e regulatórias.

c) Mediante sua solicitação

Finalidades do compartilhamento:

- Garantir a transparência na nossa relação com você;
- Envio de notificações não obrigatórias por e-mails, push, WhatsApp e SMS.
- Além disso, ao utilizar nosso aplicativo ou navegar em nossos sites, você pode ser redirecionado para sites ou aplicativos de terceiros. Depois que você for redirecionado para um site ou aplicativo de terceiros, as práticas de privacidade serão regidas pelas políticas de privacidade e pelos termos de uso desses terceiros. Não podemos controlar ou nos responsabilizar pelas práticas e conteúdo de privacidade de terceiros.

5. Da retenção e exclusão dos seus dados pessoais

Enquanto você for um usuário ou prospecto da COOBRASTUR, durante o uso dos nossos produtos e serviços e por todo o período em que a COOBRASTUR armazenar seus dados pessoais, eles serão mantidos em ambiente seguro e controlado.

Mesmo após o cancelamento dos serviços e produtos comercializados pela COOBRASTUR, podemos armazenar os seus dados pessoais por um período adicional de tempo para fins de auditoria, cumprimento de obrigações contratuais, legais ou regulatórias, para o exercício regular de direitos das empresas do Grupo COOBRASTUR ou também pelo prazo necessário de acordo com a base legal que justifique a retenção dos dados.

6. Entenda seus direitos como titular de dados pessoais

Na forma e nos limites da Lei Geral de Proteção de Dados, na qualidade de titular de dados pessoais, você poderá entrar em contato conosco para exercer determinados direitos, de modo a requerer:

- a) a confirmação da existência de tratamento de seus dados pessoais;
- b) o acesso aos seus dados;
- c) a correção de seus dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- d) a anonimização, bloqueio ou eliminação de seus dados que sejam desnecessários, excessivos, ou tratados em desconformidade com o disposto na legislação aplicável;
- e) a portabilidade dos seus dados a outro fornecedor de serviço ou produto, de acordo com a regulamentação da ANPD, observados os segredos comercial e industrial;
- f) a eliminação dos seus dados pessoais, exceto nas hipóteses previstas na legislação aplicável;
- g) a informação das entidades públicas e privadas com as quais as empresas do Grupo COOBRASTUR compartilharam seus dados;
- h) a informação sobre a possibilidade de você não fornecer consentimento e sobre as consequências da sua negativa;
- i) a revogação do seu consentimento, quando você tiver nos fornecido, resguardado o interesse público que possa justificar a continuidade do tratamento ou a existência de outra base legal que autorize;
- j) oposição a qualquer tratamento de dados pessoais com fundamento em uma das hipóteses em que seu consentimento é dispensado, desde que tenha ocorrido o descumprimento ao disposto na legislação aplicável e resguardado o interesse público que possa justificar a continuidade do tratamento.

Caso você deseje exercer qualquer um desses direitos, entre em contato conosco diretamente com o nosso encarregado (DPO) pelo e-mail dpo@coobrastur.com.br. Para efetivarmos os seus direitos, podemos solicitar comprovação da sua identidade, como medida de segurança e prevenção à fraude.

7. Do registro de atividades

Podemos registrar as atividades que você realiza quando utiliza nosso aplicativo, site, criando, quando possível e aplicável, logs (registros de atividades efetuadas nos sites e aplicativos e serviços) que conterão: o endereço IP, acesso e ações realizadas por você no serviço disponibilizado, data e hora de cada ação realizada e informações sobre o dispositivo utilizado, tais como a versão de sistema operacional, navegador e geolocalização.

Também podemos utilizar certas tecnologias, próprias ou de terceiros, de monitoramento das atividades realizadas enquanto você acessa nossos sites e aplicativo, tais como:

Cookies: são arquivos de internet que armazenam de forma temporária o que você está visitando na rede. As empresas do Grupo COOBRASTUR possuem cookies em seus websites e também recebem informações de parceiros a respeito de cookies inseridos nos seus respectivos websites. Para saber mais acesse a nossa Política de Cookies disponível em nosso site: <https://www.grupocoobrastur.com.br/>

Ferramentas de analytics: Essas ferramentas podem coletar informações como a forma que você visita um site, incluindo quais páginas e quando você visita tais páginas, além de outros sites que foram visitados antes, entre outras.

Todas as tecnologias utilizadas por nós sempre respeitarão os termos desta Política de Privacidade.

8. Da transferência internacional de dados pessoais

Alguns de seus dados pessoais, ou todos eles, poderão ser transferidos para o exterior, por exemplo, quando são armazenados pelas empresas pertencentes ao Grupo COOBRASTUR em servidores de computação em nuvem localizados fora do Brasil, assim como para hospedagens na rede hoteleira internacional. Para isso, o Grupo COOBRASTUR observa todos os

requerimentos estabelecidos pela legislação vigente e adota práticas de segurança e privacidade.

9. Das medidas de segurança

Todas as empresas do Grupo COOBRASTUR utilizam medidas de segurança para garantir a integridade de seus dados pessoais.

Os dados pessoais coletados são mantidos em sigilo, com controle estrito de acesso, mediante mecanismos de autenticação. O Grupo COOBRASTUR também mantém um inventário detalhado dos acessos aos registros e dados pessoais, em formato interoperável e estruturado, contendo o momento, a duração, a identidade do funcionário ou do responsável designado e o arquivo acessado.

Os dados coletados são armazenados, tratados e protegidos mediante as melhores práticas de hospedagem, processamento, backup e criptografia, de acordo com a sua respectiva criticidade. Não coletamos, armazenamos ou de outra forma tratamos intencionalmente dados pessoais excessivos ou desnecessários para a prestação dos nossos serviços. Em função disso, o Grupo COOBRASTUR recomenda que seus Usuários se abstenham de compartilhar dados pessoais sensíveis, como aqueles relativos a raça ou etnia, religião, política, filiação sindical, de saúde ou orientação sexual, bem como dado genético.

Os números do cartão de pagamento (quando for essa a modalidade de pagamento escolhida) informados pelo usuário são utilizados exclusivamente para fins de autorização das transações de compra e/ou pagamento, sendo criptografados com a certificação PCI Compliance (“Payment Card Industry – Data Security Standard”).

Recomendamos ainda que você nunca compartilhe sua senha com ninguém, ela é pessoal e intransferível, e sempre tome cuidado ao postar seus dados pessoais em redes sociais ou qualquer outro ambiente público.

Mesmo com todas as medidas que o Grupo COOBRASTUR toma, o Usuário deve ter a ciência que nenhum sistema de segurança na Internet é garantido contra invasões indesejadas, sendo que o compromisso do Grupo COOBRASTUR se limita à adoção de medidas de proteção recomendáveis de acordo com o atual estado da tecnologia.

10. Das alterações na Política de Privacidade

O Grupo COOBRASTUR poderá alterar esta Política de Privacidade a qualquer tempo. Toda vez que alguma condição relevante desta Política de Privacidade for alterada, essas alterações serão válidas, eficazes e vinculantes após a nova versão ser divulgada no nosso site ou enviada por e-mail pra você.

Sempre que uma alteração relevante for feita, será enviado um comunicado indicando a nova versão vigente. Ao continuar a usar nossos produtos e serviços após uma alteração na Política de Privacidade, você estará concordando com as novas condições.

11. Fale Conosco

De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados, as empresas do Grupo COOBRASTUR são consideradas “Controladora” dos seus dados pessoais. Se após a leitura desta Política de Privacidade você ainda tiver alguma dúvida, ou por qualquer razão precisar se comunicar conosco para assuntos envolvendo os seus dados pessoais, você poderá contatar nosso Encarregado (DPO) através do e-mail dpo@coobrastur.com.br.