



**BAPTISTA LUZ ADVOGADOS**

R. Ramos Batista / 444 / 7º Andar  
Vila Olímpia / 04552 020 / São Paulo / SP

**baptistaluz.com.br**

## **POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

Nós, da Asksuite Tecnologia Ltda. (“nós” ou “Asksuite”), desenvolvemos um software de atendimento automatizado *omnichannel* (“Plataforma”) para diversas empresas do setor de turismo como hotéis, pousadas, *resorts* (“Cliente”), com um *chatbot* que utiliza inteligência artificial para responder as principais dúvidas de um consumidor do Cliente (“Consumidor”).

Elaboramos esta Política de Privacidade (“Política”) em atenção à proteção dos dados pessoais dos Consumidores dos Clientes e de seus empregados (“Colaboradores”), a fim de explicar como utilizamos as informações das pessoas que utilizam nossa ferramenta, interagindo com o *chatbot*.

Com o intuito de facilitar a compreensão, dividimos a Política da seguinte forma:

### **POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

#### **1. Quais tipos de dados a Asksuite coleta?**

- 1.1. Visitante do site
- 1.2. Colaboradores dos Clientes da Asksuite
- 1.3. Consumidor dos Clientes da Asksuite

#### **2. Como utilizamos Cookies?**

- 2.1. O que é um cookie?
- 2.2. Por que usamos cookies?
- 2.3. Tabela dos Cookies Utilizados

#### **3. Com quem a Asksuite compartilha os seus dados?**

#### **4. Quais são os direitos dos titulares de dados?**

#### **5. Por quanto tempo os dados serão armazenados?**

#### **6. Como funciona a Segurança da Informação no Asksuite?**

#### **7. Transferência Internacional**

#### **8. Como falar com a Asksuite?**

#### **9. Atualizações dessa Política**

#### **1. Quais tipos de dados a Asksuite coleta?**

A quantidade e o tipo de informações coletadas pela Asksuite variam conforme o uso que o Cliente ou o Consumidor faz da nossa Plataforma. A maior parte das finalidades de uso dos dados pessoais coletados pelo *chatbot* está sob responsabilidade dos nossos Clientes, os quais qualificam-se como “controladores” dos dados pessoais. Ou seja, no geral, realizamos o tratamento dos dados em nome dos Clientes e para atender as finalidades definidas por eles.

##### **1.1 Visitante do site**

Se você é visitante do nosso site, utilizaremos seus dados pessoais da seguinte forma:

Finalidade	Dados Pessoais
Acesso ao site	IP, data e hora de acesso e cookies
Falar com nossos especialistas	Nome, e-mail, telefone, empresa e tipo de empresa.

### 1.2. Colaboradores dos Clientes da Asksuite

Se você é um Colaborador de um Cliente da Asksuite que utiliza nossa Plataforma - por exemplo, trabalha para um hotel ou *resort* - utilizaremos seus dados pessoais da forma apresentada abaixo:

Finalidade	Dados Pessoais
Acesso à Plataforma	IP, data e hora de acesso
Cadastro na Plataforma	Nome, empresa para a qual trabalha
Interação no chat	Nome, mensagens enviadas ao Consumidor (atendimento realizado por pessoa física)
Estatísticas de Uso da Plataforma	Número de atendimentos, tempo de atendimento, uso das funcionalidades da Plataforma (rastreamento de eventos).* *Estes dados podem ser utilizados para avaliação e desempenho do empregado.

### 1.3. Consumidor dos Clientes da Asksuite

Se você é um Consumidor de um Cliente da Asksuite (p. ex. um hóspede de um hotel) seus dados pessoais poderão ser acessados na Plataforma diretamente pelo Cliente e seus Colaboradores.

No entanto, é importante mencionar que a Asksuite não controla a forma e a finalidade de uso de grande parte das informações coletadas pelos Clientes através de nossa Plataforma. Tais dados pertencem aos Clientes da Asksuite que os utilizam, divulgam e protegem de acordo com suas respectivas políticas de privacidade. Em alguns casos, podemos utilizar os dados coletados para finalidades próprias da Asksuite, como no caso de desenvolvimento de novos produtos e serviços, conforme destacado na tabela abaixo. Nessas hipóteses, assumimos o papel de controlador dos Dados.

Recomendamos ao Consumidor que leia atentamente a política de privacidade do Cliente ao qual você está vinculado. Além disso, caso você tenha qualquer dúvida sobre como os seus dados pessoais serão tratados, recomendamos que você entre em contato com o Cliente que está oferecendo os serviços para você.

No geral, nossa Plataforma é utilizada para as seguintes finalidades:

Finalidade	dados pessoais
<b>Identificação no Chat</b>	Nome, e-mail, telefone.  <i>*Obs: essas informações podem variar a depender de qual informação o Cliente quer coletar pelo chat.</i>
<b>Interação no Chat</b>	Mensagens enviadas pelo Consumidor (histórico de atendimento).
<b>Pré Check-in</b>	Nome, profissão, nacionalidade, telefone, idade, sexo, documento de identidade, residência (cidade, estado e país), procedência, destino, motivo da viagem, acompanhantes, assinatura, datas de entrada e saída (conforme elementos da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes).
<b>Elaboração de Estatísticas de Uso da Plataforma</b>	IP, navegador/canal de comunicação utilizado, URL, tags, localização via IP, idioma.
<b>Desenvolvimento de Novos Produtos e Serviços da Asksuite</b>	Estatísticas de uso da plataforma, histórico de atendimento.

## 2. Como utilizamos Cookies?

### 2.1 O que é um cookie?

Cookies são pequenos arquivos de texto armazenados em seu navegador ou dispositivo. Os cookies nos permitem coletar certos dados pessoais sobre você. É por meio de um cookie, por exemplo, que o identificamos como usuário único quando realiza visitas posteriores à nossa Plataforma, mesmo após você fechar o seu navegador.

Os cookies geralmente têm uma data de expiração. Alguns cookies são excluídos automaticamente quando você fecha o navegador (os chamados cookies de sessão), enquanto outros podem ser armazenados por mais tempo no dispositivo até serem excluídos manualmente (os chamados cookies persistentes).

### 2.2 Por que usamos cookies?

A Asksuite utiliza os seguintes tipos de cookies em suas Plataforma e website:

- (i) **cookies estritamente necessários**, para que nossa Plataforma funcione corretamente, identificando seu idioma, por exemplo. Por isso, não é possível recusar estes cookies se você quiser visitar nossa Plataforma.
- (ii) **cookies preferenciais**, para que a nossa Plataforma possa lembrar das informações de preferenciais relacionados ao usuário, com vistas a melhorar a experiência de navegação, como por exemplo, a região de quem está acessando a Plataforma.
- (iii) **cookies de análise**, para melhorar nossa Plataforma, a sua experiência como usuário, e nos permitir desenvolver novos produtos e serviços. Esses cookies

realizam a coleta automática de determinados dados pessoais para nos fornecer informações sobre como nossa Plataforma está sendo utilizado, identificando, por exemplo, quantas vezes determinada página foi visitada.

- (iv) **cookies de mídias sociais** para habilitar plugins de determinadas redes sociais, quando você escolhe acessar nossa Plataforma por meio dessas redes. Esses plugins usam cookies e outras tecnologias para fornecer análises e reconhecer você nessas redes sociais para conectar com nossos serviços.
- (v) **cookies de marketing** para que possamos disponibilizar as melhores ofertas de produtos e serviços a você, de acordo com seus interesses.

O uso de cookies são baseados no legítimo interesse da Asksuite. Assim, caso você deseje recusar a instalação desses cookies no seu dispositivo e/ou optar pela remoção de cookies, você pode fazer pela configuração do seu navegador. você encontrará mais explicações sobre como proceder clicando nos links abaixo. Para encontrar informações relacionadas a outros navegadores, visite o site do desenvolvedor do navegador.

[Firefox](#)

[Chrome](#)

[Safari](#)

[Internet Explorer](#)

Importante esclarecer que a Asksuite não se responsabiliza pelo uso de cookies por terceiros. Fique atento, pois os cookies colocados por terceiros podem eventualmente continuar a monitorar as suas atividades *online* mesmo depois de ter saído da nossa Plataforma, sendo recomendável que você limpe seus dados de navegação regularmente.

### 2.3 Tabela dos Cookies Utilizados

Plataforma de Atendimento - Asksuite			
Nome do Cookie	Descrição	Tipo de Cookie	Cookies da Asksuite ou de Terceiros
ASKSUITE__CompanyId	Utilizado para identificar a empresa que redirecionou o viajante	cookies estritamente necessários	Asksuite
_ASKSUITE__Conversation Id	Utilizado para identificar a conversa que o viajante interagiu	cookies estritamente necessários	Asksuite
_ASKSUITE__LastUrl	Utilizado para definir a URL de redirecionamento do viajante e tratar possíveis conflitos de reservas entre hotéis.	cookies estritamente necessários	Asksuite
_ASKSUITE__QuotationIdentifier	Utilizado para identificar a cotação que o viajante solicitou	cookies estritamente necessários	Asksuite

<u>_ASKSUITE__TravelerID</u>	Utilizado para identificar se é o mesmo viajante entre as requisições	cookies estritamente necessários	Asksuite
<u>_ASKSUITE__askTag_SessionID</u>	Utilizado para identificar o redirecionamento realizado. Todas os cookies são salvos em um banco de dados relacionando ao SessionID	cookies estritamente necessários	Asksuite

Website - Asksuite			
Nome do Cookie	Descrição	Tipo de Cookie	Cookies da Asksuite ou de Terceiros
<u>OneSignal</u>	Possibilita o envio de notificações de novos conteúdos no blog da Asksuite	cookies de marketing	Terceiro – OneSignal
<u>Google Tag Manager</u>	Possibilita a inserção de scripts de terceiros de forma organizada	cookies estritamente necessários	Terceiro – Google
<u>Google AJAX Search API</u>	Tracking de visitantes	cookies de análise	Terceiro – Google

### 3. Com quem a Asksuite compartilha os seus dados?

A Asksuite poderá operar em conjunto com outras empresas numa ampla gama de atividades, inclusive para hospedagem, armazenamento de dados, *analytics*, entre outras. Dessa forma, nos reservamos no direito de compartilhar suas informações, incluindo dados pessoais, conforme os casos indicados abaixo. Adotaremos, sempre que for possível, mecanismos de anonimização e pseudonimização desses dados e firmaremos cláusulas rigorosas em nossos contratos, visando preservar ao máximo a sua privacidade.

Assim, nós poderemos vir a compartilhar seus dados pessoais nos seguintes casos:

**Nossos Fornecedores:** Temos uma série de fornecedores que precisamos contratar para operar nossa Plataforma e oferecer os nossos serviços, e alguns deles podem tratar em nome do Cliente os dados pessoais coletados. Por exemplo, usamos serviços de hospedagem, armazenamento de dados e contratamos serviços de analytics para análise do uso de nossa Plataforma. Nós nos esforçamos para proteger a privacidade de seus dados pessoais, mas infelizmente não podemos garantir o correto manuseio dos dados pessoais por terceiros, que utilizam, divulgam e protegem os dados pessoais de acordo com suas respectivas políticas de privacidade.

**Nossos Clientes:** Para o correto desenvolvimento da Plataforma e atendimento ao Consumidor, podemos compartilhar as informações coletadas pelo nosso *chatbot* com o Cliente que estiver vinculado a você.

**Integração com outras plataformas:** a Asksuite oferece serviços de integração entre software por meio de APIs (Interface de Programação de Aplicações), conforme for contratado pelo nosso Cliente. Assim, podemos integrar as informações coletadas pelo nosso *chatbot* com plataformas de terceiros, como no caso de serviços de CRM (gestão de relacionamento com o cliente) ou plataformas de venda online (p. ex. efetivação da reserva dos quartos).

**Para resguardar e proteger direitos da Asksuite:** A Asksuite se reserva no direito de acessar, ler, preservar e fornecer quaisquer dados e informações sobre você, incluindo interações suas, caso sejam necessários para cumprir uma obrigação legal ou uma ordem judicial; para fazer cumprir ou aplicar nossos Contratos e outros acordos e/ou contratos; ou proteger os direitos, propriedade ou segurança do Asksuite, bem como de nossos funcionários e/ou outros usuários. Por exemplo, podemos compartilhar determinadas informações com o Ministério Público e/ou com a Polícia Civil quando solicitado por esses órgãos, apenas na medida do que foi expressamente solicitado.

#### 4. Quais são os direitos dos titulares de dados?

Você sempre poderá optar por não divulgar seus dados pessoais para nós, mas tenha em mente que esses dados podem ser necessários para usufruir alguns de nossos recursos disponibilizados em nossa Plataforma. Independentemente disso, você sempre possuirá direitos relativos à privacidade e à proteção dos seus dados pessoais. Nesse caso, recomendamos que você, como Consumidor, entre em contato diretamente com o hotel, resort, pousada que está lhe oferecendo o serviço. Caso você seja um Colaborador do hotel, resort ou pousada, também é recomendável que entre em contato diretamente com seu empregador, caso queira exercer seus direitos como titular.

Nesse sentido, expomos abaixo uma breve explicação e exemplos sobre alguns desses direitos:

Direito	Conceito
<b>Requisição de acesso aos seus dados pessoais.</b>	Este direito permite que você possa requisitar e receber uma cópia dos seus dados pessoais que os Clientes possuem sobre você.
<b>Requisição de retificação dos seus dados pessoais.</b>	Este direito permite que você, a qualquer momento, solicite a correção e/ou retificação dos seus dados pessoais aos Clientes, caso você identifique que alguns deles estão incorretos. Contudo, para ser efetivada essa correção, possivelmente, será necessário checar a validade dos dados que você nos fornece.
<b>Requisição de exclusão ou cancelamento dos seus dados pessoais.</b>	Este direito permite que você solicite a exclusão dos seus dados pessoais aos Clientes, salvo se houver qualquer outra razão para a sua manutenção, como eventual obrigação legal de retenção de dados ou necessidade de preservação destes para resguardo de direitos.
<b>Direito de objeção ao tratamento de dados pessoais.</b>	Você também tem o direito de contestar onde e em que contexto o Cliente trata seus dados pessoais para diferentes finalidades. Em determinadas situações, o Cliente pode demonstrar que tem motivos legítimos para tratar seus Dados, os quais se sobrepõem aos seus direitos, caso, por exemplo, sejam estritamente essenciais para a funcionalidade da Plataforma.
<b>Solicitar a portabilidade.</b>	Você tem o direito de solicitar ao Cliente que seja entregue a você, ou a terceiros que você

---

	escolher, seus dados pessoais em formato estruturado e interoperável.
<b>Direito de retirar o consentimento a qualquer momento.</b>	Você tem o direito de retirar o seu consentimento, no entanto, isso não afetará a legalidade de qualquer processamento realizado antes de você retirar o seu consentimento. Se você retirar o seu consentimento, talvez determinados serviços sejam interrompidos. E se for este o caso, iremos avisá-lo quando isso ocorrer.
<b>Direito a revisão de decisões automatizadas.</b>	Você também tem o direito de solicitar ao Cliente a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de seus dados pessoais que afetem seus interesses.

---

Talvez seja necessário solicitar a você ou ao Cliente informações específicas suas para nos ajudar a confirmar sua identidade e garantir seu direito de acessar seus dados pessoais (ou de exercer seus outros direitos). Esta é uma medida de segurança para garantir que os dados pessoais não sejam divulgados a qualquer pessoa que não tenha direito de recebê-los. Podemos também contatar o Cliente para obter mais informações em relação à sua solicitação, a fim de acelerar nossa resposta.

Caso você tenha alguma dúvida sobre essas questões e sobre como você pode exercer esses direitos, recomendamos que você entre em contato com o Cliente com o qual estará vinculado.

## **5. Por quanto tempo os dados serão armazenados?**

Nós manteremos seus dados pessoais somente pelo tempo que for necessário para cumprir com as finalidades para as quais os coletamos, inclusive para fins de cumprimento de quaisquer obrigações legais, contratuais, de prestação de contas ou requisição de autoridades competentes.

Para determinar o período de retenção adequado para os dados pessoais, consideramos a quantidade, a natureza e a sensibilidade dos dados pessoais, o risco potencial de danos decorrentes do uso não autorizado ou da divulgação de seus dados pessoais, a finalidade de processamento dos seus dados pessoais e se podemos alcançar tais propósitos através de outros meios, e os requisitos legais aplicáveis. No geral, os dados são tratados enquanto perdurar o contrato com nossos Clientes.

Após encerradas todas as finalidades que justificavam o tratamento dos dados sobre você na nossa Plataforma, estes dados serão eliminados, observando os meios técnicos disponíveis. Adicionalmente, podemos continuar tratando os dados pessoais caso tenhamos uma base legal adequada, sobretudo para resguardar juridicamente a Asksuite.

## **6. Como funciona a Segurança da Informação no Asksuite?**

O Asksuite toma providências técnicas e administrativas para proteger seus dados pessoais contra perda, uso não autorizado ou outros abusos. Os dados são armazenados em um ambiente operacional seguro que não é acessível ao público.

Com a finalidade de garantir a segurança de seus dados pessoais em nossos serviços, adotamos as melhores práticas de segurança da informação disponíveis, incluindo:

- O Asksuite utiliza o protocolo HTTPS no tráfego de dados pessoais via internet;
- O Asksuite utiliza métodos padrão e de mercado para a segurança dos seus dados coletados, como gestão e controle de acesso ao banco de dados e criptografia de senhas;
- O Asksuite possui proteção contra acesso não autorizado a seus sistemas; e
- A adoção de procedimentos preventivos contra incidentes de segurança da informação.

Nós nos esforçamos para proteger a privacidade de sua conta e de outros dados pessoais que mantemos em nossos registros, mas infelizmente não podemos garantir total segurança. Entrada ou uso não autorizado de conta, falha de hardware ou software e outros fatores podem comprometer a segurança dos seus dados pessoais a qualquer momento, por isso, nos ajude a manter um ambiente seguro para todos. Além de adotar boas práticas de segurança em relação à sua conta e aos seus Dados, caso você identifique ou tome conhecimento de algo que comprometa a segurança dos seus Dados, por favor entre em contato conosco.

## **7. Transferência Internacional**

A Asksuite possui sua sede no Brasil e os dados que coletamos são regidos pela lei brasileira. Os dados que coletamos estão armazenados em servidores [da Amazon Web Services localizados nos Estados Unidos.](#)

Ao acessar ou usar nossa Plataforma, ou fornecer dados pessoais para nós, você concorda com o processamento e a transferência de tais dados para o Brasil e para Estados. Estes dados poderão estar sujeitos à legislação local e as regras pertinentes.

## **8. Como falar com a Asksuite?**

Se você tiver quaisquer outras dúvidas sobre como utilizamos seus Dados, comentários ou sugestões relacionados a esta Política, ou, ainda, você acredita que seus dados pessoais foram usados de maneira incompatível com esta Política de Privacidade ou com as suas escolhas enquanto titular destes dados pessoais, você pode entrar em contato com nosso time através do e-mail: [privacy@asksuite.com](mailto:privacy@asksuite.com)

## **9. Atualizações dessa Política**

Como estamos sempre buscando melhorar nossa Plataforma, esta Política pode passar por atualizações, visando fornecer a você mais segurança, conveniência e melhorar cada vez mais a sua experiência. É por isso que recomendamos que você acesse nossa Política periodicamente, para que você tenha conhecimento sobre as modificações. Para facilitar, indicamos no final do documento a data da última atualização. Caso sejam feitas alterações relevantes que ensejem novas autorizações suas, iremos publicar essa atualização e solicitar um novo consentimento seu.



Última Atualização: 30 de novembro de 2020