



GRANDE HOTEL
SESC ITAPARICA

Política de Hospedagem Sesc Bahia

ITAPARICA • BAHIA

2024

POLÍTICA DE HOSPEDAGEM, DAY USE E TARIFA ACORDO NO REGIONAL SESC BAHIA - GRANDE HOTEL SESC ITAPARICA

I – APRESENTAÇÃO

O Serviço Social do Comércio – Sesc, Instituição de direito privado sem fins lucrativos, através da Administração Regional no Estado da Bahia, atua nas áreas de educação, saúde, cultura, lazer e assistência, com o objetivo de proporcionar bem-estar e qualidade de vida aos trabalhadores do comércio, seus familiares e comunidade em geral.

O Turismo Social Sesc integra as atividades sociais fundamentadas pela lei que instituiu esta Entidade e sua função social e, por isso, os serviços turísticos promovidos por este setor são ofertados com preços abaixo dos valores do mercado, razões que impedem que o Sesc seja caracterizado como simples fornecedor de serviço. A relação entre o Sesc e o adquirente de reserva de hospedagem não é de consumo, pois o Sesc não apresenta o turismo ou o lucro como finalidade social.

Neste sentido, a presente Política Comercial de Hospedagem tem por finalidade apresentar os regramentos para a prestação de serviços turísticos de Meio de Hospedagem do Turismo Social Sesc na Bahia, de acordo com as especificações constantes neste documento e Anexos, o qual é parte integrante da presente política como se aqui estivesse, literalmente transcrito.

Para melhor compreensão e fluidez na leitura, seguem termos técnicos convencionados em glossários de turismo, em especial pelo Ministério do Turismo, com as definições técnicas e as nomenclaturas usualmente utilizadas pelo Sesc, as quais estarão dispostas ao longo do texto.

- 1.1 Cartão de identificação/consumo:** o cartão entregue ao hóspede no momento da entrada, e devolvido na hora da saída, utilizado para abertura de porta do apartamento e em alguns casos para consumo no estabelecimento.
- 1.2 CHD:** abreviação de “*children*” (criança em inglês), representa a pessoa com faixa etária até 12 anos de idade incompletos.
- 1.3 Check-in:** procedimento de chegada e registro do hóspede no hotel.
- 1.4 Checkout:** procedimento de saída do hóspede do hotel, incluindo o fechamento de sua conta.
- 1.5 Cliente Pleno:** categoria destinada ao trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes diretos com total acesso aos serviços do Sesc em âmbito nacional, com Credencial Plena válida.
- 1.6 Credencial Plena:** tipo de credenciamento destinado aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, que permite acesso total aos serviços do Sesc em âmbito nacional.
- 1.7 Credencial Atividades:** tipo de credenciamento disponibilizado ao público em geral, com acesso limitado a determinados serviços do Sesc, somente no Departamento Regional de origem ou nos Polos de Referência do Departamento Nacional, desde que haja disponibilidade de vagas.
- 1.8 Comanda:** pedidos que são anotados sobre os consumos de serviços que são realizados no estabelecimento.
- 1.9 Convênio:** público que não se enquadra como trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, mas que manifesta desejo de usufruir dos serviços e programações ofertadas pelo Sesc para o qual se ofertam determinados serviços definidos em cada Departamento Regional ou Polo de Referência do Departamento Nacional, mediante formalização no referido Regional.

- 1.10 **Day Use:** tarifa especial que contempla a utilização dos serviços e infraestrutura do hotel, restrito às áreas sociais, por horário determinado no dia.
- 1.11 **DBL/TPL –** Tarifa por pessoa em apartamento com 2 ou 3 pessoas por diária.
- 1.12 **Diária:** o preço da hospedagem correspondente à utilização da UH (Unidade Habitacional) e dos serviços incluídos, por um período básico de 24 horas, observados os horários fixados para entrada (*check-in*) e saída (*checkout*).
- 1.13 **Grupos:** conjunto de indivíduos que reunidos formam um todo que não fazem parte dos grupos formados pelo Turismo Social do Sesc, considerando um mínimo de 10 (dez) pessoas para *Day Use* e mínimo de 10 (dez) UH's para Hospedagem.
- 1.14 **MAP (Meia Pensão):** regime alimentar que inclui café da manhã e mais uma refeição (jantar).
- 1.15 **Meio de Hospedagem:** estabelecimento administrado comercialmente por empresa hoteleira, destinado a prestar serviços de alojamento a hóspedes temporários, em unidades habitacionais especificamente construídas com essa finalidade.
- 1.16 **No Show:** é o termo utilizado quando um hóspede com reserva confirmada não efetua *check-in* para se hospedar no hotel, sem ter cancelado ou alterado a reserva previamente.
- 1.17 **PAX:** é o código internacional para designar passageiro.
- 1.18 **Pacotes Especiais (Feriados e Festa):** pacotes personalizados com serviços agregados diferenciados para ampliação da experiência de hospedagem.
- 1.19 **Público em Geral:** público que não se enquadra como trabalhador do comércio de bens, serviços e turismo e seus dependentes, mas que manifesta desejo de usufruir dos serviços e programações ofertadas pelo Sesc.
- 1.20 **Recepção:** é o setor responsável pelos registros de entrada e saída do hóspede, sendo o principal setor de contato com o hóspede durante sua estada.
- 1.21 **Rooming list:** é a lista de nomes por acomodação, encaminhada pelo comprador para ocupar as Unidades Habitacionais reservadas.
- 1.22 **SGL –** Tarifa para hospedagem de uma pessoa no apartamento ou um adulto mais um CHD.
- 1.23 **Standard (STD):** representa a categoria de quarto mais simples, com itens básicos e serviços padrão.
- 1.24 **Superior:** representa categoria acima da *Standard*, geralmente diferenciada pelo tamanho, quantidade da mobília e vista.
- 1.25 **Suíte:** é um ou mais quartos com uma sala anexa.
- 1.26 **Turismo Social Sesc:** conjunto de ações que promove estratégias inclusivas e educativas para grupos de Cliente plenos do Sesc priorizando o acesso a passeios, viagens e hospedagem a lazer.
- 1.27 **Unidade Habitacional:** é o espaço, atingível a partir das áreas principais de circulação comuns do estabelecimento, destinado à utilização, pelo hóspede, para seu bem-estar, higiene e repouso.
- 1.28 **Walk-in (passante):** é um hóspede que chega sem reserva.

II – INFORMAÇÕES GERAIS

- 2.1 Serão considerados grupos a partir de 10 (dez) unidades habitacionais.

- 2.2 Para cálculo de tarifário individual, considerar o preço por pessoa, de acordo com a acomodação e categoria.
- 2.3 Horário de funcionamento do Hotel - 24h.
- 2.4 Sistema de Pensão: MAP (meia pensão - café-da-manhã e jantar).
- 2.5 Diárias com início às 14h (*check-in*) e término às 12h (*checkout*).
- 2.6 Estacionamento grátis, para hóspedes, na área interna do hotel.
- 2.7 Não cobramos taxa de serviço.
- 2.8 Alta temporada compreende os meses de Janeiro, Julho e Dezembro.
- 2.9 Baixa temporada compreende os meses de Fevereiro, Março, Abril, Maio, Junho, Agosto, Setembro, Outubro e Novembro.
- 2.10 Atendimento prioritário ao Cliente Pleno e seus dependentes diretos.
- 2.11 Serão isentas de pagamento até 02 (duas) crianças:
 - 2.11.1 De 0 a 6 anos completos acompanhada por um ou dois adultos (pais ou responsáveis) na mesma acomodação. Tendo a terceira criança, esta será tarifada com 50% de desconto sobre a tarifa de adultos, considerando a categoria de cliente que a criança se enquadre;
 - 2.11.2 As crianças de 7 a 12 anos serão tarifadas com 50% de desconto sobre o preço de adultos, considerando a categoria de cliente que a criança se enquadre.
 - 2.11.3 Toda criança deverá estar acomodada na unidade habitacional, acompanhada de um adulto (pais ou responsáveis).
- 2.12 Para cálculo da diária/tarifa, será considerado o número de pagantes na Unidade Habitacional, por exemplo:
 - 2.12.1 01 adulto + crianças isentas de pagamento (gratuito) - 0 a 6 anos, sendo no máximo 02 = **apartamento Individual (Tarifa SGL)**;
 - 2.12.2 02 adultos + crianças isentas de pagamento (gratuito) - 0 a 6 anos, sendo no máximo 02 = **apartamento Duplo (Tarifa DBL para cada adulto)**;
 - 2.12.3 01 adulto + crianças pagantes (CHDs) - terceira criança no apartamento pagante de 0 a 12 anos = **Tarifa Individual (SGL) + Tarifa Criança (CHD) pagante.**
- 2.13 A partir de 13 anos, já se enquadra na tarifa de adulto de acordo com a categoria do cliente.
- 2.14 O consumo da refeição (almoço), será isenta para a criança de 0 a 6 anos completos (até duas crianças por UH), desde que acompanhada de um adulto pagante.
- 2.15 Todo consumo e serviço utilizado durante a estada serão lançados em conta por meio de comanda ou cartão consumo. A perda da comanda ou do cartão consumo deverá ser comunicada imediatamente à recepção do hotel, não isentando o pagamento do consumo lançado.
- 2.16 O acesso a visitantes só será permitido mediante aquisição do serviço de *Day Use*. Os valores serão aplicados de acordo com a condição individual da categoria em que o visitante se enquadre. Serão disponibilizados **20 ingressos, por dia**, tanto em baixa como em alta estação. O *Day Use* inclui livre acesso a todas as atividades e espaços do hotel, exceto área de hospedagem. O horário para utilização dos serviços (*Day Use*) é das 10h às 18h. Todo consumo será lançado em conta por meio de cartão consumo. Será disponibilizado 01 (um) cartão consumo por pessoa. A perda do cartão

consumo deverá ser comunicada imediatamente à recepção do hotel, não isentando o pagamento do consumo lançado.

- 2.17** Serão diferenciadas as tarifas para *Day Use* destinada a convidados de hóspedes, grupos e *Day Use* para clientela passante.
- 2.18** Períodos definidos como Pacotes Especiais (Feriado, Temático, Festa, Momento e Comemore) terão valores diferenciados.
- 2.19** Não é permitido o acesso de animais de qualquer porte no Hotel, exceto para cão-guia, conforme Lei Federal nº 11.126, de 27/06/2005.
- 2.20** Não é permitido o acesso de bebidas ou alimentos às dependências do Hotel. O consumo deve ser feito mediante a aquisição na própria Unidade.
- 2.21** Conforme o Decreto Federal nº 8.262, de 31 de maio de 2014, Artigo 3º, é proibido o uso de cigarros, cigarrilhas, charutos, cachimbos, narguilé ou outro produto fumígeno derivado ou não de tabaco, em recinto coletivo fechado.
- 2.22** Fica vedada a hospedagem de menores de 18 anos sem a companhia dos pais ou responsáveis ou sem a autorização dos mesmos por escrito e com reconhecimento de firma ou do Juizado da Infância e da Juventude, se desacompanhado.
- 2.23** É obrigatória a apresentação de documento oficial de identificação com foto de todos os integrantes da reserva (RG, CNH, CTPS, Passaporte e etc.). Em se tratando de crianças, na falta de documento de identidade, apresentar a Certidão de Nascimento, podendo o Sesc impedir a sequência do atendimento da hospedagem aos que não portarem ou não apresentarem os documentos, incluindo a Credencial Plena, no momento do *check-in*. **(O tratamento dos dados seguirá o Regulamento de Tratamento de Dados Pessoais por Operadores, conforme ANEXO III deste documento).**
- 2.24** O direito à utilização dos serviços na categoria Cliente Pleno, seus dependentes e conveniado é pessoal e intransferível, devendo estar a Credencial Plena e a Credencial Atividades (conveniada) atualizadas no momento da reserva e da hospedagem, para garantir atendimento na categoria cadastrada.

III – ACOMODAÇÕES

- 3.1** O Grande Hotel Sesc Itaparica possui 81 unidades habitacionais distribuídas em 06 categorias:
 - 3.1.1** 10 Apartamentos Categoria Standard;
 - 3.1.2** 05 Apartamentos Categoria Standard Térreo;
 - 3.1.3** 18 Apartamentos Categoria Superior Jardim;
 - 3.1.4** 06 Apartamentos Categoria Superior Jardim Térreo;
 - 3.1.5** 38 Apartamentos Categoria Superior Mar;
 - 3.1.6** 02 Suítes Master;
 - 3.1.7** 02 Suítes Executivas.
- 3.2** Todas as reservas são garantidas mediante a categoria escolhida, exceto a localização da Unidade Habitacional.
- 3.3** Os apartamentos por padrão acomodam até 03 pessoas (01 cama de casal + 01 cama auxiliar ou 02 camas de solteiro + 01 cama auxiliar), podendo ser incluída 01 (uma) criança de 0 a 3 anos.

- 3.4 A acomodação em alguns apartamentos pode ser estendida para até 04 pessoas, conforme a disponibilidade. Sendo pelo menos uma dessas, uma criança de 0 a 12 anos. Para estas situações, a criança deverá ser acomodada na cama de casal com os pais e/ou responsáveis.
- 3.5 Os apartamentos adaptados para pessoas com deficiência não dispõem de cama auxiliar.
- 3.6 Algumas unidades habitacionais não permitem acomodar berço. Este deverá ser solicitado no ato na reserva e estará sujeito à disponibilidade no *check-in* (entrada).
- 3.7 Disponibilizamos aos clientes: banheira para banho de bebê, berço, carrinho de passeio, cadeira de rodas e cadeira de banho. Disponibilidade limitada.

IIII – PROCEDIMENTO DE RESERVAS

4.1 Dos procedimentos gerais

- 4.1.1 A reserva será realizada diretamente pelo nosso Sistema de Reservas *on-line*, disponível no site do hotel. A efetivação da reserva dar-se-á após a confirmação do pagamento em nosso sistema pela operadora de cartão de crédito/débito.
- 4.1.2 O Sistema de Reservas *on-line* apresentará disponibilidade para reservas com antecedência mínima de 04 (quatro) dias do período da hospedagem. Para reservas em menor prazo de antecedência, deverá ser contatado diretamente o setor de reservas do hotel, através de telefone ou e-mail.
- 4.1.3 A não efetivação do pagamento da reserva ensejará o cancelamento automático em até 03 (três) dias corridos.
- 4.1.4 O cliente é responsável pela veracidade dos dados informados em nosso site. Será considerada a concordância do cliente sobre os dados registrados na reserva quando recebido Aviso de Reserva. Qualquer divergência deverá ser comunicada imediatamente ao setor de reservas para correção de informações, inclusive divergência dos valores calculados pelo site.
- 4.1.5 A apresentação da Credencial Plena, de todos os hóspedes dentro do prazo de validade, é indispensável no momento do *check-in* (entrada) para validação da categoria Cliente Pleno, seus dependentes (âmbito nacional) e da Credencial Atividades para Conveniados (somente para o estado da Bahia) para confirmação da tarifa aplicada. Caso a Credencial não seja apresentada ou não esteja válida, a tarifa será alterada automaticamente para a categoria de Público em Geral, devendo o cliente quitar a diferença no ato do *check-in*.
- 4.1.6 Aos funcionários do Sistema Fecomércio-BA, (Sesc, Senac e Fecomércio), que optarem por desconto em folha, a confirmação da reserva ocorrerá após aprovação da margem consignável emitida pelo Setor Pessoal da respectiva Entidade.

4.2 Dos procedimento de reservas de grupos (a partir de 10 unidades habitacionais) e Turismo Social Sesc.

- 4.2.1 A reserva para grupos deverá ser formalizada através de e-mail reservaitaparica@sescbahia.com.br, informando os seguintes dados: nome ou razão social, CPF ou CNPJ, endereço, quantidade de unidades habitacionais e número de pessoas, de acordo com as seguintes categorias e subcategorias:
 - a) Cliente Pleno e seus dependentes diretos;
 - b) Conveniados (Somente do estado da Bahia);
 - c) Público em Geral.

- 4.2.2** Para grupos do Turismo Social, deverá ser encaminhada esta solicitação através de e-mail, pelo responsável do Turismo Social do Regional Sesc, bem como informado no documento de solicitação os serviços extras que venham a ser utilizados pelo grupo.
- 4.2.3** Poderão ser bloqueadas disponibilidades de unidades habitacionais para posterior informação dos dados completos para efetivação da reserva. O prazo final para envio das informações será de até 48h da solicitação. Após este prazo o bloqueio será cancelado automaticamente e a(s) unidade(s) será(ão) disponibilizada(s) para venda.
- 4.2.4** Será considerada a concordância do cliente sobre os dados registrados pelo setor de reservas quando recebido Espelho de Reserva juntamente com os dados bancários. Qualquer divergência deverá ser comunicada imediatamente ao setor de reserva para correção de informações, inclusive divergência dos valores calculados.
- 4.2.5** Aos grupos do Turismo Social que terão pagamentos faturados, dispensa-se o encaminhamento de boleto. O mesmo será encaminhado após *checkout* (saída) juntamente com a fatura.
- 4.2.6** A apresentação da Credencial Plena de todos os hóspedes dentro do prazo de validade, é indispensável no momento do *check-in* para validação da categoria Cliente Pleno, seus dependentes (âmbito nacional) e da Credencial Atividades para Conveniados (somente do estado da Bahia) e confirmação da tarifa aplicada. Caso a Credencial não seja apresentada ou não esteja válida, a tarifa será alterada automaticamente para a categoria de Público em Geral, devendo ser quitada a diferença pelo responsável do grupo no ato do *check-in* (entrada).
- 4.2.7** Os grupos do Turismo Social Sesc estão desobrigados de apresentar a Credencial Plena;
- 4.2.8** Os grupos deverão encaminhar o *rooming list* (lista de hóspedes por acomodação) com até 10 (dez) dias de antecedência do período da hospedagem. Para grupos que declarem terem credenciados nas categorias como Cliente Pleno e seus dependentes (âmbito nacional), e Conveniados (somente do estado da Bahia), para confirmação da tarifação, deverá ser encaminhada cópia digitalizada da Credencial Plena atualizadas na categoria declarada, bem como apresentação da Credencial original no ato do *check-in*.
- 4.2.9** É obrigatória a apresentação de documento oficial de identificação com foto de todos os integrantes da reserva (RG, CNH, CTPS ou Passaporte). Em se tratando de crianças, na falta de documento de identidade, apresentar a Certidão de Nascimento, podendo o Sesc impedir a sequência do atendimento da hospedagem aos que não portarem ou apresentarem os documentos no momento do *check-in*.

V – PAGAMENTOS

5.1 Pagamentos de reservas individuais

- 5.1.1** O pagamento da hospedagem deverá ser realizado integralmente no momento da reserva, através de cartão de débito ou crédito. Caso opte-se pelo pagamento através de cartão de crédito, o valor poderá ser parcelado em até 10 (dez) vezes sem juros, desde que se observe a parcela mínima de R\$100,00 (cem reais).
- 5.1.2** A utilização de serviços para o cliente *Day Use* se dará mediante pagamento antecipado da taxa de acesso, nas mesmas condições do pagamento da hospedagem.

- 5.1.3** As despesas de consumo deverão ser quitadas no momento do *checkout* (saída), em moeda nacional, cartão de débito ou crédito, podendo ser parcelado em até 4 vezes sem juros, considerando parcela mínima de R\$50,00.
- 5.1.4** Aos funcionários do Sistema Fecomércio-BA, (Sesc, Senac e Fecomércio), que optarem por desconto em folha, deverá estar em temporada de férias no período da hospedagem, precisando da consulta prévia da margem consignável junto ao Setor Pessoal da respectiva Entidade para validação, e a despesa será lançada em folha de pagamento no mês subsequente a estada, podendo ser parcelada em até 03 (três) vezes sem juros.
- 5.1.5** Ao atendimento Balcão (*walk-in*) será solicitado pagamento antecipado de todo período da hospedagem.
- 5.2** Pagamentos de grupos (a partir de 10 unidades habitacionais) e Turismo Social Sesc.
- 5.2.2** Para grupos do Turismo Social Sesc de outros Regionais, será faturado o pagamento com prazo de até 30 (trinta) dias após hospedagem. O pagamento deverá ser efetuado através de depósito em conta logo após a estada e o envio da fatura. Para grupos do Turismo Social do Sesc Bahia, será emitida fatura e lançada a despesa através de Aviso de Lançamento.
- 5.2.3** Para os demais grupos, os pagamentos referentes à hospedagem e serviços extras contratados antecipadamente deverão ser quitados em até 30 (trinta) dias de antecedência da data da hospedagem. Os pagamentos poderão ser divididos em 02 (duas) parcelas, sendo a primeira correspondente a 30% de todo serviço contratado em até 30 (trinta) dias após a reserva e saldo de 70% em até 30 (trinta) dias de antecedência da data da hospedagem. O não pagamento de uma das parcelas na data estipulada ensejará o cancelamento da reserva automaticamente.
- 5.2.4** Os prazos de pagamento poderão ser menores, de acordo com o tempo de antecedência da reserva.
- 5.2.5** Todo consumo e serviços individuais utilizados durante a estada serão lançados em conta por meio de comanda ou cartão consumo e deverão ser quitados no momento do *checkout* em moeda nacional, cartão de débito ou crédito, podendo ser parcelado em até 4 (quatro) vezes sem juros, considerando parcela mínima de R\$50,00 (cinquenta reais).
- 5.2.6** Os produtos e serviços extras que serão de responsabilidade do contratante serão acatados apenas com solicitações prévias. Aos grupos do Turismo Social Sesc, os itens poderão ser faturados com as despesas de hospedagem. Os demais grupos deverão quitar as despesas no *checkout*.
- 5.2.7** Os grupos do Turismo Social Sesc terão gratuidade de hospedagem para até 02 (duas) UHs, sendo 01 (uma) para até 02 (dois) motoristas e 01 (uma) para 01 (um) guia.

VI – CANCELAMENTOS E REEMBOLSOS

- 6.1** Não é possível a alteração da titularidade da reserva.
- 6.2** Cancelamentos e reembolsos de reservas individuais
- 6.2.1** Cancelamento de reserva individual deverá ser comunicado formalmente através de e-mail, observando-se os seguinte pontos:
- a)** Cancelamentos efetuados com até 15 (quinze) dias de antecedência da data da hospedagem ou por motivo de doença ou falecimento do cliente (a comprovação deverá ocorrer, conforme

preconizado pela LGPD, em procedimento interno): devolução do valor pago, descontando-se a taxa de 3,5% de serviços inerentes;

b) Cancelamentos efetuados entre 14 (quatorze) dias de antecedência da data da hospedagem e o horário do *check-in* (14h): Reembolso de 50% do valor total pago;

c) Em casos de *No-show* (não comparecimento sem informação prévia ao *check-in* até o final da primeira diária) sem devolução do valor pago.

6.2.2 É facultada ao cliente a desistência da compra via site, em até 07 (sete) dias corridos da data do pagamento da reserva, sem a incidência de qualquer multa.

6.2.3 Para evitar a perda da diária paga, as reservas poderão ser remarçadas por até 02 (duas) vezes, informada a nova data por e-mail, obedecendo a política de vendas vigente no período da remarcação da reserva conforme disponibilidade. Cancelamentos após remarcação de reserva: reembolso de 50% do valor pago.

6.2.4 Desistência de diárias em gozo ensejará o reembolso de 50% do saldo de diárias não utilizadas.
Diárias de pacotes especiais em gozo, não serão reembolsadas.

6.2.5 O reembolso deverá ser solicitado pelo titular da reserva por e-mail. O procedimento será realizado obedecendo ao prazo definido pela operadora de cartão de débito ou cartão de crédito. Não havendo a possibilidade da devolução pela operadora do cartão, será realizado um depósito na conta bancária do titular no prazo de até 30 (trinta) dias a partir da data de solicitação feita pelo cliente.

6.3 Cancelamentos e Reembolsos de grupos (a partir de 10 unidades habitacionais) e Turismo Social Sesc.

6.3.1 Cancelamento de reserva de grupo deverá ser comunicado formalmente através de e-mail, observando-se os seguintes pontos:

a) Cancelamentos de reservas totais ou parciais dos grupos efetuados com até 30 (trinta) dias de antecedência da data da hospedagem: Devolução do valor pago, descontando-se a taxa de 3,5% de serviços inerentes;

b) Cancelamentos efetuados entre 29 (vinte e nove) dias de antecedência da data da hospedagem e o horário do *check-in* (14h): Reembolso de 50% do valor total pago;

c) Em casos de *No-show* (não comparecimento sem informação prévia ao *check-in* até o final da primeira diária) sem devolução do valor pago.

6.3.2 Cancelamento total ou parcial dos grupos do Turismo Social Sesc poderá ser feito com até 10 dias de antecedência do *check-in*, através de e-mail institucional para o setor de reservas, pelo responsável do Turismo Social do Regional Sesc requisitante. Após os 10 dias será faturado o valor total da estada.

6.3.3 Os valores serão reembolsados através de depósito bancário em nome do responsável da reserva.

REGULAMENTO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS POR OPERADORES

I – DO OBJETO

- 1.1** Na medida em que uma Parte trate dados pessoais durante e para a execução do instrumento, seja como Controladora ou Operadora, ela se obriga a realizar tal atividade de acordo com as exigências legais aplicáveis especialmente, mas sem se limitar, a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal nº 12.965/2014), seu decreto regulamentador (Decreto nº 8.771/2016), a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal nº 13.709/2018), e suas eventuais alterações, regulamentações ou substituições posteriores.
- 1.2** O presente tem como objetivo estabelecer Regulamento sobre o Tratamento de Dados Pessoais no contexto do instrumento firmado entre o Sesc - Administração Regional no Estado da Bahia e a Contratada/Parceira.
- 1.3** O presente se aplica sempre que houver tratamento de dados pessoais realizados no âmbito do instrumento. Caso não haja tratamento, ficam prejudicadas estas disposições.

II – COMPROMISSO

- 2.1** As partes aceitam e se comprometem a observar as seguintes regras para tratamento de dados pessoais:
 - 2.1.1 Papel como agente de tratamento.** O papel desempenhado pela Contratada/Parceira, como agente de tratamento de dados pessoais, será o de Operador, ou seja, o tratamento de dados que procederá estará restrito ao disposto no presente instrumento ou, ao que for solicitado formalmente e por escrito pelo Sesc Bahia, em nome desta última e sob sua responsabilidade.
 - 2.1.2** A Contratada/Parceira fica impedida de decidir sobre o tratamento dos dados pessoais realizados, devendo consultar o Sesc Bahia sempre que houver omissão do instrumento ou dúvida superveniente. Caso o Sesc Bahia não se pronuncie por escrito, a Contratada/Parceira fica impedida de proceder o tratamento.
 - 2.1.3** Os dados pessoais recebidos pela Contratada/Parceira do Sesc Bahia ou de terceiros por ele contratado que forem desnecessários ao cumprimento do presente instrumento ficarão em posse da primeira para armazenamento, ficando impedida a Contratada/Parceira de tratar tais dados ou tratá-los com desvio da finalidade previamente estabelecida.
 - 2.1.4** Caso qualquer autoridade competente determine a anonimização parcial ou total dos dados pessoais compartilhados, tal procedimento será de responsabilidade do Sesc Bahia, que arcará com os custos e ditará os procedimentos técnicos a serem adotados para cumprimento da determinação.
 - 2.1.5** O Sesc Bahia se responsabilizará pelo tratamento de dados pessoais de todos os terceiros com quem a Contratada/Parceira seja obrigada a compartilhar os dados pessoais à sua ordem ou por força do presente instrumento, como por exemplo, mas sem limite, auditorias internas ou externas.
 - 2.1.6** As partes se comprometem a restringir o tratamento de dados pessoais ao estipulado no presente instrumento, seus aditivos ou em comunicações por escrito realizadas pela Sesc Bahia.

- 2.1.7 Bases legais de tratamento.** Para compartilhar dados pessoais com a Contratada/Parceira, no âmbito e para os fins do instrumento, ou para fazer com que terceiros o façam, o Sesc Bahia deve, primeiro, garantir que possui embasamento legal para promover este compartilhamento ou ordená-lo, nos termos e formatos previstos pela legislação aplicável.
- 2.1.8** A responsabilidade pelo enquadramento do tratamento de dados pessoais nas hipóteses legais é do Sesc Bahia, bem como a responsabilidade pela legalidade do tratamento realizado no papel de Controlador, isentando-se a Contratada/Parceira de demandas judiciais e extrajudiciais neste sentido, nos termos descritos no instrumento. A responsabilidade da Contratada/Parceira ficará restrita às obrigações assumidas no presente instrumento ou àquelas estabelecidas pela LGPD aos operadores em geral.
- 2.1.9** A responsabilidade descrita no item anterior abrange também o tratamento de dados pessoais de terceiros, em especial dos titulares vinculados juridicamente às pessoas jurídicas contratadas pelo Sesc Bahia.
- 2.1.10 Direitos dos titulares.** O Sesc Bahia é responsável por informar aos titulares de dados sobre os seus direitos relacionados aos seus dados pessoais, e por respeitar esses direitos, incluindo os direitos de acesso, exclusão, limitação, portabilidade ou eliminação de dados, na forma prevista pela Lei.
- 2.1.11** A Contratada/Parceira não deverá atender nenhuma instrução recebida diretamente do titular de dados, exceto nos casos em que autorizado pelo Sesc Bahia e/ou pela legislação aplicável. Caso a Contratada/Parceira receba qualquer solicitação direta do titular do dado, com relação aos dados controlados pelo Sesc Bahia, deverá comunicar tal fato ao Sesc Bahia.
- 2.1.12** A Contratada/Parceira fornecerá cooperação e assistência razoáveis, conforme seja solicitado pelo Sesc Bahia, para que ela possa responder eventuais solicitações dos titulares de dados.
- 2.1.13 Extinção do instrumento.** No caso de extinção do instrumento, por qualquer motivo que esta se dê, a Contratada/Parceira devolverá ao Sesc Bahia todos os dados pessoais compartilhados por ela para cumprimento do instrumento, bem como suspenderá o acesso a quaisquer sistemas informatizados que contenha tais dados. Caso o Sesc Bahia não receba tais dados, a Contratada/Parceira deverá excluí-los definitivamente após 30 (trinta) dias do fim da vigência do instrumento.
- 2.1.14 Contratação de terceiros.** A Contratada/Parceira, para cumprir com o objeto deste instrumento, pode precisar utilizar serviços de terceiros, que serão considerados, conforme aplicável, suboperadores, ou operadores de dados, atuando em nome da Contratada/Parceira. Os serviços dos terceiros podem, por exemplo, ser serviços de armazenamento de dados pessoais, ou serviços de suporte técnico para softwares utilizados pela Contratada/Parceira para prestar os serviços. Os terceiros, aqui referidos, podem, inclusive, ter sede e filiais fora do Brasil. A Contratada/Parceira se obriga a firmar instrumentos com estes terceiros, e exigir deles garantias de cumprimento dos princípios legais aplicáveis ao tratamento do dado, que estes apenas atuem em conformidade com as instruções e Políticas da Contratada/Parceira, relativas à Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais, e que qualquer atividade de tratamento de dado por eles conduzida, ocorra apenas na medida do estritamente necessário para o cumprimento de suas obrigações contratuais.
- 2.1.15 Outras obrigações e declarações.** Sem prejuízo do até aqui exposto, durante e para o tratamento de dados pessoais, cada Parte se obriga a:

- a) estabelecer e cumprir Políticas de Privacidade e Segurança da Informação, que criem regras de boas práticas e de governança indicando condições de organização, o regime de funcionamento, os procedimentos, incluindo reclamações e petições de titulares, as normas de segurança, os padrões técnicos, as obrigações específicas para os diversos envolvidos no tratamento, as ações educativas, os mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos e outros aspectos relacionados ao tratamento de dados pessoais;
- b) adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito;
- c) comunicar, em prazo razoável, à autoridade nacional e ao titular, a ocorrência de incidente de segurança de dados por si controlados e que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares;
- d) atender aos princípios da boa-fé, finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização e prestação de contas, conforme definido na legislação aplicável;
- e) garantir que a atividade de tratamento por si realizada esteja devidamente enquadrada em uma das situações permitidas em lei;
- f) não reter ou utilizar dados pessoais por um período superior ao necessário para cumprimento das finalidades legítimas para as quais o tratamento foi autorizado;
- g) não vender, ceder a terceiros, ou de qualquer forma utilizar dados pessoais, sem autorização do titular, ou de forma contrária a lei;
- h) facilitar e colaborar, na medida de suas responsabilidades, com o exercício dos direitos legais dos titulares, na forma que lhes é assegurado em lei;
- i) manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem, especialmente quando baseado no legítimo interesse;
- j) sempre que solicitado pela autoridade competente realizar avaliações e relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, inclusive de dados sensíveis, referente a suas operações de tratamento de dados, observados os segredos comercial e indústria. Os relatórios deverão conter, no mínimo, a descrição dos tipos de dados coletados, a metodologia utilizada para a coleta e para a garantia da segurança das informações e a análise do controlador com relação às medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação de risco adotados;
- k) restringir o acesso aos dados pessoais apenas àquelas pessoas que efetivamente tenham necessidade de acessá-los para o cumprimento da finalidade informada ao titular, e no limite necessário ao tratamento, garantindo, ainda que aqueles que, em seu nome, tenham, ou possam ter, acesso aos dados pessoais respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança de tais dados pessoais, bem como observem o disposto neste instrumento e na lei aplicável;
- l) uma parte se obriga a notificar à outra, em prazo razoável, caso identifique um Incidente de Segurança nas atividades de tratamento de dados pessoais por si realizada, no âmbito deste instrumento, e que possa acarretar risco ou dano relevante à Parte, ou aos titulares do dado (no que se refere aos dados pessoais por ela controlados ou tratados), e possa,

na forma prevista na Lei, gerar impacto ou prejuízo para a outra Parte. A Parte notificante deverá apresentar, no menor prazo possível, detalhes do Incidente verificado, incluindo, conforme já possua tais dados, a descrição da natureza dos dados pessoais afetados; as informações sobre os titulares envolvidos; a indicação das medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados, observados os segredos comercial e industrial; os riscos relacionados ao incidente; os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata; e as medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo. As Partes deverão, neste caso, estabelecer, em conjunto e de boa-fé, qual delas será responsável por realizar as comunicações necessárias aos órgãos reguladores e aos titulares, quando necessário, e nos termos da legislação aplicável, bem como sobre as medidas necessárias a serem adotadas para remediar as causas do Incidente de Segurança, buscando evitar o dano ou causar o menor dano possível, além de preservar e proteger a segurança dos dados e do tratamento;

- m) Cada Parte reconhece que, resguardadas as hipóteses legais de isenção de responsabilidade (em especial, no que se refere a atividades de tratamento realizadas pelo Operador), será integral e exclusivamente responsável, perante à outra Parte, os titulares dos Dados Pessoais, os entes regulatórios e fiscalizadores aplicáveis (em especial, mas sem se limitar, a autoridade nacional) e/ou quaisquer terceiros interessados, pelas atividades de tratamento de dados por si realizadas (inclusive por seus funcionários, subcontratados, representantes, prepostos e ou colaboradores que estejam agindo em seu nome) no âmbito deste instrumento;
- n) Caso uma Parte seja questionada (administrativa ou judicialmente) sobre a legalidade e legitimidade de qualquer atividade de tratamento de dados pessoais realizada sob a responsabilidade da outra Parte, caberá a esta última, após ter sido notificada pela Parte demandada, (a) identificar-se como exclusivamente responsável pela atividade de tratamento questionada; (b) tomar toda e qualquer medida ao seu alcance para excluir a Parte Inocente da demanda/questionamento;
- o) Caso não seja possível a exclusão da Parte Inocente, a Parte responsável garantirá à Parte Inocente apoio e informações razoáveis para que esta possa conduzir sua resposta e defesa na demanda, enquanto for parte, e enquanto esta estiver em andamento, para resguardar seus interesses;
- p) A participação de uma Parte no processo/procedimento tratado na cláusula anterior, em nada alterará a responsabilidade exclusiva da Parte que, efetivamente, era responsável pela atividade de tratamento de dados questionada, sendo esta última, mesmo em caso de condenação da Parte Inocente, exclusivamente responsável por arcar com quaisquer perdas, penalidades, decisões, custos, multas, e indenizar e reparar, quando necessário, e na forma prevista em lei, todos os danos (sejam eles patrimonial, moral, individual ou coletivo), perdas, restrições, consequências e prejuízos por si causados, tenham sido eles sofridos (I) pela Parte que não realizou o tratamento de dados questionado, seus respectivos diretores, administradores, funcionários, contratados, representantes e agentes de qualquer natureza, (II) pelo titular do dado ou (III) quaisquer terceiros;
- q) As Partes deverão eliminar de seus sistemas e servidores os dados pessoais tratados em decorrência do presente instrumento, (I) após a verificação de que a finalidade foi alcançada ou de que os dados deixaram de ser necessários ou pertinentes ao alcance da

finalidade específica almejada; (II) ao término do período de tratamento; (III) nos demais casos previstos em lei; somente sendo autorizada a conservação para os fins previstos na lei aplicável.

III – CONSIDERAÇÕES FINAIS

3.1 As partes declaram que, no caso de omissão no presente instrumento quanto ao tratamento de dados pessoais, as partes deverão consultar-se mutuamente e, subsistindo real dúvida, aplicar a Lei 13.709/2018.