

Política de Privacidade

Atualização: 5 de outubro de 2026

Versão online: <https://www.pousadaleange.com.br/privacidade>

Esta política descreve o tratamento de dados pessoais pela Pousada Le Ange em seu site, atendimento, reservas e sistema de gestão, incluindo as integrações oficiais com WhatsApp, Instagram e Facebook quando utilizadas.

1. Responsável e contato

A POUSADA LE ANGE LTDA, nome fantasia Pousada Le Ange, CNPJ 32.738.964/0001-28, em Miguel Pereira, RJ, é responsável pelas finalidades do tratamento dos dados de seus hóspedes, interessados e usuários autorizados. Para dúvidas ou exercício de direitos, utilize paola@pousadaleange.com.br ou (21) 9946-7929.

A política abrange pousadaleange.com.br, www.pousadaleange.com.br e os serviços da pousada nos subdomínios app, api, cadastro, reservar, nps, guia, roleta e cardapio. Serviços externos possuem políticas próprias.

2. Dados e finalidades

Podemos tratar nome, telefone, e-mail e informações fornecidas por você para responder a solicitações, organizar atendimento, preparar e executar reservas e prestar suporte. Dados de identificação e hospedagem necessários ao contrato ou exigidos pela legislação são solicitados no contexto correspondente.

Também podem ser tratados preferências de hospedagem, informações dos pets fornecidas para preparar a estadia, respostas a avaliações e registros de participação em ações da pousada. Evite enviar dados sensíveis que não sejam necessários ao atendimento.

Para usuários autorizados do ERP, são tratados identificação profissional, e-mail, permissões, registros de acesso e de segurança. Senhas de acesso ao ERP são verificadas mediante hashes; elas não são enviadas por e-mail nem compartilhadas com a Meta.

3. WhatsApp, Instagram e Facebook

Quando você interage com os canais da pousada, a integração pode receber identificadores da conta ou do contato, nome público, telefone ou identificador do canal, mensagens, anexos, comentários, respostas, datas e estados de entrega/leitura disponibilizados pela plataforma. Formulários de anúncios podem fornecer os campos que você preenche e os identificadores necessários ao atendimento.

Esses dados são usados para atendimento, organização das conversas e solicitações, suporte a reservas e respostas às suas interações. A aplicação conecta as contas da própria Le Ange. Colaboradores autorizados acessam somente as funções e os ativos concedidos a eles.

A conexão administrativa utiliza permissões e tokens oficiais. Não pedimos sua senha do Facebook, Instagram ou WhatsApp. Solicite a interrupção de comunicações promocionais a qualquer momento pelos contatos desta política ou pelo canal de atendimento.

O AngeGo CRM centraliza o atendimento dos canais próprios da pousada. Quando a coexistência do WhatsApp Business é autorizada e ativada, a Meta pode disponibilizar contatos, histórico compartilhado e mensagens enviadas pelo aplicativo do celular, usados para continuidade do atendimento. Compartilhar histórico é uma escolha apresentada no cadastro da Meta; esse histórico não autoriza automaticamente campanhas nem abre uma nova janela de atendimento.

4. Fundamentos do tratamento

O tratamento considera a finalidade e a hipótese legal aplicável, incluindo procedimentos solicitados antes de uma reserva e execução contratual, cumprimento de obrigações legais e segurança dos serviços. Quando a atividade depende de consentimento, ele deve ser específico e pode ser revogado.

Interesses legítimos somente fundamentam atividades compatíveis com os direitos e as expectativas dos titulares. O contato para atendimento ou a leitura desta política não representa autorização genérica para qualquer campanha. Mensagens promocionais devem observar as escolhas do titular e as regras do canal.

5. Compartilhamento e serviços externos

Dados podem ser disponibilizados a colaboradores autorizados e prestadores necessários à hospedagem técnica, comunicação, automação de e-mails, atendimento e reservas, limitados à finalidade do serviço. As integrações envolvem plataformas como Meta, provedores de hospedagem e e-mail e a infraestrutura de automação utilizada pela pousada.

Dados também podem ser compartilhados quando houver obrigação legal, ordem válida de autoridade ou autorização específica. As informações pessoais não são comercializadas pela pousada.

Prestadores e plataformas podem operar fora do Brasil. Quando houver transferência internacional, devem ser observadas as garantias e os mecanismos aplicáveis da LGPD e da regulamentação da ANPD.

6. Navegação e cookies

O site utiliza tecnologias de navegação, métricas e atribuição de campanhas, incluindo cookies ou armazenamento no navegador, parâmetros de origem de visitas e ferramentas de análise. Elas podem tratar endereço IP, características do dispositivo e registros de interação. Cookies de sessão e segurança podem ser necessários para áreas autenticadas.

Você pode gerenciar armazenamento e cookies no navegador e nas opções disponibilizadas pelo serviço. Bloqueá-los pode afetar funções. Ferramentas de publicidade devem respeitar o consentimento ou a hipótese legal aplicável; consultar a política não equivale a aceitar cookies opcionais.

7. Segurança e conservação

Aplicamos controles de acesso, proteção das credenciais e medidas técnicas proporcionais aos dados e aos serviços utilizados. Tokens de integração e registros privados de autenticação do ERP são protegidos no servidor. Nenhum sistema oferece garantia absoluta contra incidentes.

Dados são conservados pelo período necessário à finalidade e às obrigações aplicáveis. Sessões e links de acesso têm validade limitada. Revogação de uma conexão interrompe seu uso pelo sistema; solicitações de exclusão são tratadas conforme a identificação do titular e o alcance dos registros.

Após o encerramento da finalidade, dados devem ser eliminados ou anonimizados, salvo conservação autorizada por lei. Cópias de segurança seguem seu ciclo de retenção; dados excluídos não devem ser reintroduzidos no serviço ativo em uma recuperação.

8. Seus direitos

Você pode solicitar confirmação do tratamento, acesso, correção, anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários ou tratados irregularmente, portabilidade quando aplicável, informações sobre compartilhamento, revogação do consentimento e eliminação de dados tratados com consentimento, observadas as hipóteses legais de conservação.

Também pode questionar decisões tomadas exclusivamente por tratamento automatizado que afetem seus interesses, nos termos da lei. Os pedidos são gratuitos. Poderemos solicitar informações mínimas para confirmar sua identidade e evitar a divulgação de dados a terceiros.

Envie sua solicitação para paola@pousadaleange.com.br. Não envie senhas, tokens ou documentos completos sem necessidade. Consulte [/exclusao-de-dados](#) para as instruções e o acompanhamento de pedidos originados pelas integrações Meta.

9. Atualizações

Esta política pode ser atualizada para refletir mudanças nos serviços ou na legislação. A data da versão aparece nesta página e no PDF correspondente. Mudanças relevantes devem ser comunicadas pelos canais apropriados.