



## **POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

Nós da 4Trip (AR Ferreira Turismo LTDA) sabemos que o fornecimento de informações envolve muita confiança de sua parte. Levamos essa confiança muito a sério e temos, como prioridade, garantir a segurança e a proteção dos dados pessoais fornecidos por nossos “clientes” (ou “você”) em qualquer contato com a 4Trip Agência.

Esta Política de Privacidade tem o objetivo de fornecer informações claras e precisas aos nossos clientes sobre a coleta, utilização, armazenamento e outros tipos de tratamento de seus dados pessoais realizados no contexto da prestação de serviços, disponibilização e gestão das nossas plataformas, além de informar como a privacidade dos clientes é protegida no curso de nosso relacionamento com você.

### **1. A QUE SE APLICA ESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

Nossa Política de Privacidade é aplicada aos usuários e demais indivíduos que navegam em nosso site <https://4tripagencia.com> ou em nosso aplicativo. A 4Trip 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.

Assim sendo, essa Política de Privacidade se aplicará, por exemplo, aos dados fornecidos quando você cria uma conta em nossa plataforma ou nas hipóteses de solicitação de cotação ou contratação de um pacote ou serviço ofertado pela 4Trip, troca de mensagens ou outras formas de contato, ou, ainda, em outras situações nas quais você tenha contato com nossos serviços. Nossa Política de Privacidade também

será aplicável aos dados pessoais coletados pela 4Trip de forma automática quando você acessar a nossa plataforma (por exemplo, seu endereço IP, data e hora).

Note que essa Política de Privacidade se aplicará aos dados fornecidos por você ou por seus pais ou responsáveis legais. Além disso, essa Política se aplicará aos indivíduos que celebram contrato conosco e aos demais passageiros/viajantes que usufruírem dos serviços prestados pela 4Trip. Em qualquer caso, cumprimos com toda legislação aplicável à proteção de dados que operamos.

Esta Política de Privacidade não se aplica a sites de terceiros, ainda que você os acesse por links contidos em nossa plataforma. Os sites de terceiros estão fora do nosso ambiente de hospedagem e as informações neles contidas e por eles coletadas estão fora do nosso controle direto. Caberá a você verificar se está de acordo com as Políticas de Privacidade de terceiros. Essa Política de Privacidade também não se aplica às atividades de tratamento de dados conduzidas por outros prestadores de serviço envolvidos.

## **2. INFORMAÇÕES QUE TRATAMOS**

A 4Trip poderá coletar e tratar os dados pessoais dos clientes para os fins descritos nesta Política de Privacidade. Os tipos de dados pessoais que trataremos ao longo da nossa relação poderão englobar:

- **Informações cadastrais.** Ao se cadastrar, entrar em contato conosco ou demonstrar interesse pelos nossos serviços, você nos fornecerá inicialmente alguns dados cadastrais, tais como nome completo, número de um documento de identificação e/ou número do passaporte em caso de viagem internacional, telefone de contato, endereço de e-mail, data de nascimento, sexo, endereço, entre outros dados de identificação necessários para a prestação de nossos serviços.
- **Informações complementares.** Para dar andamento à contratação de alguns serviços, poderemos solicitar dados complementares para a análise de crédito e

posterior formalização do contrato. Em regra, coletamos esses dados apenas do cliente titular do cadastro e o responsável pela celebração do contrato.

- **Processamento de pagamentos e informações bancárias.** Poderemos atuar em conjunto com empresas terceirizadas de gerenciamento de pagamentos online, financiamentos, dentre outras, para processar compras e a aquisição de produtos e serviços realizados por você. Nesses casos, é importante que esteja ciente de que tais empresas poderão coletar e armazenar suas informações e dados, inclusive dados bancários e dados de cartão de crédito. Em nossa plataforma, poderemos dar aos clientes a opção de salvar informações relacionadas ao seu formulário e escolha de pagamento. Se você salvar essas informações de pagamento, você poderá adicionar, excluir ou modificar essas informações a qualquer momento.
- **Informações sobre outras pessoas.** Caso contrate um pacote de viagem para você e para acompanhante(s), você deverá fornecer as informações necessárias para que a 4Trip possa fornecer os serviços também para o acompanhante. Nesse caso, você deverá informar a outra pessoa que compartilhará alguns dados pessoais com a 4Trip, sendo este tratamento sujeito a presente Política de Privacidade.
- **Dados de crianças e adolescentes:** Nós poderemos tratar os dados de crianças ou adolescentes para a prestação dos serviços. A 4Trip se compromete a tratar tais dados pessoais no melhor interesse da criança ou adolescente e exclusivamente para a execução do contrato. Caso os dados fornecidos sejam dados de crianças, você, como responsável legal, consente, no momento da inserção dos dados e assinatura do termo de contratação, conforme informado expressamente em tal documento, com o tratamento dos dados da criança pela 4Trip, para permitir a adequada prestação de serviços sob o contrato.
- **Informações de preferência.** Também podemos solicitar informações sobre suas preferências e planos de viagem, incluindo pedidos de refeições, seleção de assentos, informações sobre seu programa de passageiro frequente, hotel,

aluguel de carros e opções de classe de companhias aéreas, bagagens e passagens. Tudo previsto neste item será considerado como "Informações Pessoais".

- **Documentação comprobatória em caso de reembolso ou revisão de multa.** No caso da ocorrência de algum evento que impeça que você usufrua de um serviço já contratado, poderá ser necessário que você compartilhe conosco 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 regular de direitos sob o contrato celebrado entre a 4Trip e o cliente, não havendo o tratamento de tais dados para outras finalidades.
- **Serviços de autenticação.** Se você optar por fazer login na plataforma por meio de um serviço de autenticação de terceiros, nós poderemos receber e armazenar informações adicionais do seu perfil ou outras informações autorizadas por você e pelo fornecedor deste serviço.
- **Publicidade e promoções.** Será possível ainda coletar suas informações pessoais quando você participar de ações de marketing promovidas pela 4Trip em nosso Site ou em sites de terceiros.
- **Atendimento ao cliente.** Caso você precise entrar em contato com o departamento de Atendimento ao cliente ou com a nossa área de proteção de dados, através de chat, chamadas telefônicas e/ou e-mails, saiba que poderemos coletar as informações pessoais necessárias para preencher seu pedido e contatá-lo utilizando as informações de contato da sua conta que você houver fornecido, bem como coletar as informações sobre suas comunicações com o nosso time.
- **Endereços IP, cookies e identificadores.** Quando você visitar a nossa plataforma, a 4Trip poderá coletar automaticamente determinadas informações

do seu computador ou dispositivo móvel, como dados sobre a sessão, endereço IP, o software do navegador da Web, o site de referência, datas e horas das interações do cliente com a nossa plataforma e geolocalização. Também poderemos coletar informações sobre sua atividade on-line, como o conteúdo visualizado, as páginas visitadas e as pesquisas ou reservas que você fez no nosso website. Nosso objetivo é entender os interesses e preferências de nossos clientes e melhorar sua experiência de navegação na plataforma.

Em relação ao mundo online, conforme mencionado acima, a 4Trip poderá usar cookies quando o cliente navega pela plataforma. Os cookies associam-se unicamente com um usuário anônimo e seu computador e não proporcionam referências que permitam deduzir o nome e sobrenomes do cliente. Graças aos cookies, é possível que a 4Trip reconheça os clientes cadastrados logo após seu cadastro, sem que tenham que realizar o login em cada visita na ferramenta online. Por favor, perceba que não temos acesso ou controle sobre os cookies ou outras tecnologias que esses terceiros podem utilizar para coletar informações sobre seus interesses, e as práticas desses terceiros sobre gestão de informação não estão cobertos por esta Política de Privacidade. O cliente tem a possibilidade de configurar o seu navegador para ser avisado da recepção de cookies e para impedir a instalação de cookies. Por favor, consulte as instruções e manuais do seu navegador para ampliar esta informação. Para utilizar a Plataforma, não é necessário que o cliente permita a instalação dos cookies enviados, mas a navegação e a sua experiência poderão ficar muito prejudicadas caso você desative os cookies da 4Trip.

Além dos dados pessoais mencionados acima, poderemos receber dos parceiros que são parte da prestação dos serviços (por exemplo, fornecedores de serviços e passeios, hotéis, locadoras de veículo, empresas de transporte) 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. A 4Trip não será responsável pelos pedidos

e/ou fornecimento de dados pessoais em websites de terceiros. Recomendamos que você consulte as respectivas políticas de privacidade de tais websites para se informar adequadamente a respeito do uso de seus dados pessoais por outros websites ou outras ferramentas.

### **3. PARA QUAL FINALIDADE TRATAMOS SUAS INFORMAÇÕES**

Nós iremos tratar as suas informações e seus dados pessoais para as seguintes finalidades:

- Cadastro na Plataforma;
- Contato com clientes que demonstram interesse em contratar um serviço da 4Trip e preparação de orçamento a pedido;
- Análise de crédito e fraude de acordo com as nossas políticas e consulta sobre a capacidade de pagamento do cliente;
- Formalização do contrato de intermediação dos serviços junto ao cliente;
- Processamento das transações financeiras e cobrança de inadimplentes;
- Intermediação da relação do cliente com os fornecedores necessários para a prestação dos serviços 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 para os clientes com informações sobre o andamento das solicitações, processos de logística, bem como outras informações relevantes sobre o serviço contratado ou sobre o site;
- Envio de comunicações de marketing por e-mail ou SMS e realização de demais ações de marketing, inclusive marketing direcionado, para promover a 4Trip, as demais empresas do grupo ou parceiros de negócio;
- 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 da 4Trip, aprimoramento das iniciativas comerciais e promocionais da 4Trip e melhoria da experiência do cliente ao navegar em nossa Plataforma;
- Análise do perfil do cliente para melhoria das ofertas e direcionamento de conteúdos, anúncios e produtos personalizados que possam interessar ao cliente.

#### **4. COM QUEM COMPARTILHAMOS SUAS INFORMAÇÕES**

Como você sabe, a 4Trip realiza a intermediação de serviços entre os clientes e inúmeros fornecedores de diversos ramos com quem possuímos parcerias. Assim, nós poderemos compartilhar seu nome e telefone com esses terceiros ou demais parceiros de negócio necessários para fins da prestação dos serviços. Esse compartilhamento ocorre com os seguintes parceiros, com base nos seguintes critérios e para as seguintes finalidades:

- Franqueados e parceiros que comercializam pacotes de serviços da 4Trip;
- Empresas que operacionalizam o call center e demais canais de atendimento para que os atendentes possam auxiliar você;
- 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 gestão da relação com franqueados e demais parceiros que vendem pacotes de serviços 4Trip;
- Fornecedores necessários para a prestação dos serviços, a depender do pacote contratado por você. Há um compartilhamento intenso de dados com tais fornecedores que é essencial para viabilizar a execução do contrato entre a 4Trip e o cliente. O cliente está ciente de que nós poderemos compartilhar

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 junto à 4Trip;

- Fornecedores de serviços de valor agregado que o cliente poderá adquirir quando celebra um contrato com a 4Trip;

Além dos fornecedores acima, é possível que a 4Trip utilize terceiros prestadores de serviço para ajudar a oferecer os seus próprios serviços. Neste caso, tais prestadores não terão qualquer poder de decisão sobre informações pessoais que eles processem em nosso nome.

Nós poderemos ainda compartilhar os dados pessoais do cliente com terceiros (incluindo órgãos governamentais), a fim de responder a investigações, medidas judiciais, processos judiciais ou 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.

Se a 4Trip estiver envolvida em uma fusão, aquisição ou venda de todos ou de parte de seus ativos, os dados pessoais do cliente poderão ser compartilhados para a empresa ou pessoa adquirente. Em circunstâncias nas quais a identidade do controlador dos dados pessoais se alterar como resultado de qualquer transação, o cliente será notificado de quaisquer escolhas que possa ter acerca de seus dados pessoais.

A 4Trip poderá compartilhar certas informações não pessoais (dados anonimizados, que não identificam nossos clientes individualmente) com terceiros prestadores de serviços, parceiros de confiança ou pesquisadores aprovados, no intuito de melhor compreender quais materiais publicitários e serviços podem interessá-los, para melhorar a qualidade e a efetividade geral dos nossos serviços ou serviço de nossos parceiros, ou para contribuir em pesquisas acadêmicas.



## **5. TRANSFERÊNCIAS DE INFORMAÇÕES PARA FORA DO BRASIL**

Nós poderemos transferir dados pessoais dos clientes a prestadores de serviços localizados no exterior, incluindo prestadores de serviços em nuvem. Caso você contrate pacotes de viagem com destino fora do país, será necessário transferir seus dados pessoais para que os fornecedores possam prestar tais serviços. Quando os dados pessoais do cliente forem transferidos para fora do Brasil, nós adotaremos medidas apropriadas para garantir a proteção adequada de seus dados pessoais em conformidade com os requisitos da legislação aplicável de proteção de dados.

## **6. POR QUANTO TEMPO RETEMOS SUAS INFORMAÇÕES**

A 4Trip se esforça para garantir que os dados pessoais sejam mantidos tão atualizados quanto possível e que dados desnecessários ou excessivos sejam excluídos ou tornados anônimos assim que possível.

De forma geral, os dados pessoais do cliente serão retidos pelo tempo necessário para satisfazer à finalidade para a qual foram coletados. Quando o cliente contrata um serviço ou pacote junto a 4Trip, este será, em regra, o período correspondente à celebração do contrato junto com a 4Trip até o término da viagem contratada. Além disso, nós poderemos reter os dados pessoais do cliente pelo prazo correspondente à duração de qualquer período de prescrição legal aplicável após o término da relação com o cliente. Assim, poderemos armazenar e manter as informações e dados pessoais do cliente enquanto houver relação/vínculo com o cliente, para cumprir com obrigações legais ou pelo tempo necessário a preservar e atender a nossos interesses legítimos.

O término do tratamento dos dados pessoais do cliente ocorrerá quando for verificado:

- Que a finalidade pela qual os dados pessoais foram coletados foi alcançada ou que os dados pessoais coletados deixaram de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade específica desejada;

- Uma manifestação do cliente nesse sentido, especialmente para hipóteses em que nós recebemos o consentimento do cliente para determinado tratamento de dados pessoais, se houver; ou
- Em caso de determinação legal.

Nesses casos, ressalvadas as hipóteses estabelecidas pela legislação aplicável ou pela presente Política de Privacidade, os dados pessoais serão eliminados ou anonimizados de modo que os dados percam por completo a habilidade de identificar o titular dos dados originário.

## 7. OS DIREITOS DO CLIENTE COMO TITULAR DOS DADOS PESSOAIS

O cliente terá determinados direitos em relação aos seus dados pessoais, conforme estabelecido pela legislação aplicável à proteção de dados pessoais. Tais direitos incluem, mas não se limitam a:

- **Confirmação da existência de tratamento de dados pessoais.** Mediante requisição e validação de sua identidade, a 4Trip concederá ao cliente a confirmação da existência de tratamento de dados pessoais, nos termos da legislação aplicável;
- **Acesso aos dados pessoais.** Mediante validação de sua identidade, o cliente poderá requisitar acesso aos seus dados pessoais coletados e que estejam armazenados por nós. Quando o tratamento for justificado no consentimento do cliente ou na execução de contrato, o cliente poderá solicitar ainda uma cópia eletrônica integral de seus dados pessoais em formato que permita a sua utilização subsequente;
- **Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.** Nós temos o interesse em manter os dados pessoais que tratamos precisos e atualizados, de modo que procederemos à atualização e correção de dados por solicitação do cliente, após a adequada validação da identidade deste. O cliente também tem a

responsabilidade de garantir que as alterações nas circunstâncias pessoais sejam notificadas à 4Trip;

- **Informações sobre uso compartilhado de dados.** As informações sobre o compartilhamento de dados pessoais encontram-se nesta Política de Privacidade. A 4Trip coloca-se à disposição do cliente para esclarecimentos complementares;
- **Eliminação dos dados pessoais.** O cliente poderá solicitar a eliminação de dados pessoais que tenham sido coletados por nós a partir do seu consentimento, a qualquer momento, mediante manifestação gratuita e facilitada. A eliminação dos dados pessoais somente poderá ser completa para dados pessoais que não sejam necessários para que a 4Trip possa cumprir com obrigações legais, contratuais, para proteção de seu legítimo interesse e nas demais hipóteses admitidas legalmente;
- **Revogação do consentimento.** O cliente poderá revogar eventual consentimento que tenha dado para tratamento dos seus dados pessoais para certas finalidades (caso haja de fato tratamento de dados pessoais fundado em consentimento), a qualquer momento, mediante manifestação gratuita e facilitada. Importante informar que os tratamentos realizados anteriormente à revogação do consentimento são ratificados e que o pedido de revogação não implicará a eliminação dos dados pessoais anteriormente tratados e que sejam mantidos por nós com base em outros fundamentos legais;
- **Portabilidade de dados.** O cliente tem o direito de solicitar que seus dados pessoais sejam transferidos para outro prestador de serviço, o que deverá ser feito em um formato estruturado, comumente usado e legível por máquina, conforme tecnicamente viável e de acordo com eventuais regulamentações sobre o tema;
- **Eliminação, oposição, anonimização ou bloqueio dos dados pessoais.** Nos casos em que o cliente não concorde com o tratamento e entenda que a 4Trip pode estar tratando alguns dados que não são necessários ou que de outra

forma não atendam aos requisitos da legislação aplicável, o cliente terá o direito de se opor ao tratamento ou solicitar a anonimização, eliminação ou bloqueio dos seus dados pessoais, a menos que a 4Trip possua motivos legítimos para o tratamento;

- **Revisão de decisão automatizada.** O cliente 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. O cliente poderá ainda solicitar informações sobre os critérios e procedimentos utilizados no contexto dessa decisão, nos limites aceitos pela legislação aplicável;
- **Reclamação à Autoridade.** O cliente 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.

Para obter mais informações sobre os direitos do cliente ou para exercer qualquer um desses direitos, o cliente poderá entrar em contato com a equipe de Proteção de Dados da 4Trip através do e-mail [contato@4tripagencia.com](mailto:contato@4tripagencia.com). Antes de iniciar o processamento de sua solicitação, a 4Trip poderá solicitar mais informações sobre o cliente para fins de autenticação de sua identidade, garantindo assim que somente compartilharemos informações com o próprio cliente ou com alguém que possua poderes para representá-lo.

## **8. PROTEÇÃO DE INFORMAÇÕES E DADOS PESSOAIS**

A 4Trip trata as informações e os dados pessoais dos clientes com alto nível de proteção, confidencialidade e cuidado, utilizando medidas técnicas e organizacionais apropriadas para proteger os dados pessoais contra o tratamento desautorizado ou ilegal, contra perda acidental, destruição ou danos, atuando de maneira responsável e

ética, respeitando os termos das leis e das regulamentações aplicáveis a privacidade de dados.

## **9. ALTERAÇÕES A ESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

Essa Política de Privacidade é uma ferramenta dinâmica e poderá ser atualizada periodicamente para garantir que as informações fornecidas estejam de acordo com as leis de proteção de dados. Nesse sentido, a 4Trip reserva-se o direito de alterar esta Política de Privacidade a qualquer momento, mediante publicação da versão atualizada em nossas plataformas. Em caso de alterações relevantes na Política de Privacidade, o cliente receberá um aviso por e-mail a esse respeito.

**Esta Política de Privacidade foi atualizada e revisada em dezembro de 2020.**

## **11. INFORMAÇÕES DE CONTATO**

A 4Trip, representada pela VEPTUR, AR Ferreira Turismo LTDA, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 39.738.572/0001-08, com sede na Av Norte Miguel Arraes de Alencar, 3003, Cxpst 1226, Encruzilhada, Recife-PE, CEP 52041-080, é controladora dos dados pessoais do cliente em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Assuntos relacionados à essa Política de Privacidade do cliente ou outros assuntos relativos à proteção de dados pessoais devem ser endereçados ao Data Protection Officer/Encarregado pelo tratamento de dados pessoais através do e-mail [privacy@4tripagencia.com](mailto:privacy@4tripagencia.com)

Recife, 20 de dezembro de 2020