

AVISO DE PRIVACIDADE E TRATAMENTO DE DADOS DO SITE OPERADORA BANCORBRÁS (“AVISO”)

Atualizado em setembro de 2026.

1. INTRODUÇÃO

O presente Aviso tem por finalidade demonstrar o compromisso da

BANCORBRAS VIAGENS E TURISMO S.A (“Nós” ou “Bancorbrás”)

Sociedade anônima fechada, com sede no Setor Comercial Norte - SCN Quadra 2 Bloco C, nº 900, Asa Norte, na cidade de Brasília/DF, CEP: 70.712.030, inscrita no CNPJ/ME sob o nº. 24.896.979/0001-96.

com a sua privacidade e a proteção dos seus Dados, de forma clara e transparente, de acordo com as leis em vigor, em especial a Lei n.º 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”).

Este Aviso descreve as principais regras sobre o tratamento dos seus Dados, em especial Dados Pessoais, quando **você** faz uso dos serviços e funcionalidades existentes em nosso **Site**.

Leia atentamente este Aviso e, caso ainda restem dúvidas, fique à vontade para entrar em contato conosco por meio dos Canais de Atendimento aqui disponibilizados.

2. SOBRE DADOS QUE COLETAMOS

2.1. Como coletamos Dados. Os dados, incluindo dados pessoais, poderão ser coletados quando você os submete ou quando você interage em nosso **Site**.

2.1.1. O que coletamos?

2.1.1.1. Dados cadastrais da Agência

- Razão Social.
- Nome Fantasia.
- CNPJ.
- E-mail.
- Telefone.
- Endereço.
- CEP.

2.1.1.2. Dados Cadastrais do Usuário responsável

- Nome Completo.
- E-mail.
- Data de nascimento.

- CPF.
- Sexo.

2.1.1.3. Dados de Identificação Digital

- Endereço IP e Porta Lógica de Origem.
- Dispositivo (versão do sistema operacional).
- Geolocalização.
- Registros de data e horário de cada ação que você realizar.
- Quais telas você acessou.
- ID da sessão.
- Cookies.

2.1.2. Para que coletamos?

2.1.2.1. Dados cadastrais da Agência e do Usuário Responsável

- Identificar e autenticar você.
- Cumprir as obrigações decorrentes do uso dos nossos serviços e funcionalidades, inclusive para atendimento de disposições legais e regulatórias.
- Possibilitar seu cadastro em nossa newsletter, ampliando nosso relacionamento.
- Criar sua conta de acesso, para fins comerciais, de relacionamento e de comunicação.
- Conhecer Você, caso deseje se tornar um parceiro Operadora Bancorbrás.
- Permitir seu contato conosco, inclusive com nossa assessoria de imprensa, consultores de venda e SAC, gerenciando suas dúvidas, reclamações, solicitações e sugestões.
- Realizar simulação ou requisitar uma cotação de produtos e serviços disponíveis em nosso Site.
- Efetuar a contratação de nossos produtos e serviços disponíveis em nosso Site.
- Adimplir com as obrigações contratuais relativas às contratações efetuadas por você.
- Garantir a portabilidade dos dados cadastrais para outro controlador do mesmo ramo de nossa atuação, caso solicitado por Você, cumprindo com obrigação do artigo 18 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- Proteger você no que diz respeito à prevenção de fraudes e riscos associados, além do cumprimento de obrigações legais e regulatórias.

2.1.2.2. Dados de Identificação Digital

- Identificar e autenticar Você.
- Identificar estabelecimentos conveniados mais próximos; e
- Cumprir com as obrigações legais de manutenção de registros estabelecidas pelo Marco Civil da Internet - Lei 12.965/2014.

2.2. Dados necessários. A prestação dos nossos serviços e funcionalidades disponíveis no **Site** dependem diretamente de determinados Dados informados no item acima. Caso você opte por não fornecer alguns desses Dados, poderemos ficar impossibilitados de executar parte de nossos serviços e funcionalidades existentes em nosso **Site**.

2.3. Atualização e veracidade dos dados. Você é o único responsável pela precisão, veracidade ou falta dela em relação aos Dados que **você** fornece ou pela sua desatualização. Fique atento pois é de sua responsabilidade garantir a exatidão ou mantê-los atualizados.

2.3.1. Da mesma forma, “**Nós**” não somos obrigados a processar ou tratar quaisquer dos seus Dados se houver razões para crer que tal processamento ou tratamento possa nos imputar infração da legislação aplicável, ou se você estiver utilizando nosso **Site** para quaisquer fins ilegais, ilícitos ou contrários à moralidade.

2.4. Base de Dados. A base de dados formada por meio da coleta de Dados é de nossa propriedade e está sob nossa responsabilidade, sendo que seu uso, acesso e compartilhamento, quando necessários, serão feitos dentro dos limites e propósitos dos negócios descritos neste Aviso.

2.5. Cookies. Com o intuito de melhorar a sua navegabilidade e experiência em Nosso Ambiente, fazemos o uso de Cookies, que consistem em arquivos digitais em formato de texto coletados e armazenados durante a sua navegação. Para conhecer detalhes sobre os Cookies que coletamos e porque coletamos, acesse nossa **Política de Cookies**, disponível no rodapé do Site.

2.5.1. Além dos Cookies, podemos utilizar outras tecnologias para tornar a sua experiência em Nosso Ambiente muito mais eficiente, as quais respeitarão sempre a legislação vigente e os termos deste Aviso.

2.6. Nós não utilizamos nenhum tipo de decisão unicamente automatizada que impacte Você.

3. COMO COMPARTILHAMOS DADOS E INFORMAÇÕES

3.1. Hipóteses de compartilhamento dos Dados. Os Dados coletados e as atividades registradas podem ser compartilhados, sempre respeitando o envio do mínimo de informações necessárias para atingir as finalidades:

- (i) Com autoridades judiciais, administrativas ou governamentais competentes, sempre que houver determinação legal, requerimento, requisição ou ordem judicial;
- (ii) De forma automática, em caso de movimentações societárias, como fusão, aquisição e incorporação;
- (iii) Com Empresas do **Grupo Bancorbrás**, sempre em observância às diretrizes de segurança e proteção de dados; e
- (iv) Com empresas parceiras e fornecedores autorizados, necessários à execução dos nossos serviços e funcionalidades, inclusive fora do país, sempre exigindo de tais organizações o cumprimento das diretrizes de segurança e proteção de dados, conforme este Aviso.

3.2. Anonimização de Dados. Para as finalidades de pesquisas de inteligência de mercado, divulgação de Dados à imprensa e realização de propagandas, os Dados fornecidos por você serão compartilhados de forma anonimizada, isto é, de forma que não possibilite a sua identificação.

3.3. Caso você tenha qualquer dúvida sobre com quem compartilhamos seus Dados, entre em contato conosco por meio dos Canais de Atendimento disponibilizados no final deste Aviso.

4. COMO PROTEGEMOS SEUS DADOS E COMO VOCÊ TAMBÉM PODERÁ PROTEGÊ-LOS

4.1. Medidas que tomamos. Para resguardar a sua privacidade e proteger os seus Dados, nós contamos com um programa de governança que contém regras de boas práticas, políticas e procedimentos internos, os quais estabelecem condições de organização, treinamentos, ações educativas e mecanismos de supervisão e mitigação de riscos relacionados ao Tratamento de Dados Pessoais. Nós empregamos os melhores esforços para manter a privacidade e a segurança das informações por meio da adoção de medidas de segurança técnicas, físicas e administrativas:

- (i) **medidas técnicas**, como por exemplo transmissão de Dados Pessoais por meio de página de *internet* segura, armazenamento de Dados em meios eletrônicos que mantém altos padrões de segurança, utilização de sistema cujo acesso é controlado;

- (ii) **medidas físicas**, tais como acesso restrito a pessoas autorizadas mantido em instalações que incluem, uso de ferramentas de segurança de mercado; e
- (iii) **medidas administrativas**, incluindo a adoção de Políticas e Normas de Segurança, treinamentos/conscientização de colaboradores, acordos de confidencialidade.

4.2. Compartilhamento de senhas. Você também é responsável pelo sigilo de seus Dados Pessoais e deve ter sempre ciência de que o compartilhamento de senhas e dados de acesso viola este Aviso e pode comprometer a segurança dos seus Dados e de nosso **Site**.

4.3. Cuidados que você deve tomar. É muito importante que você proteja seus dados contra acesso não autorizado ao seu dispositivo, conta ou senha, além de se certificar de sempre clicar em “sair” ao encerrar sua navegação em um computador compartilhado. Também é muito importante que você saiba que nós nunca enviaremos mensagens eletrônicas solicitando confirmação de dados ou com anexos que possam ser executados (extensões: .exe, .com, entre outros) ou ainda *links* para eventuais *downloads* de programas. Nossos contatos têm a finalidade de trazer informações sobre nossos produtos e serviços, bem como atender às dúvidas e solicitações realizadas por você e demais informações requisitadas em nosso **Site**.

4.4. Acesso aos Dados Pessoais, proporcionalidade e relevância. Internamente, os Dados Pessoais coletados são acessados somente por profissionais devidamente autorizados, respeitando os princípios de proporcionalidade, necessidade e relevância para os objetivos do nosso negócio, além do compromisso de confidencialidade e preservação da sua privacidade disposto no presente Aviso.

4.5. Links externos. Quando você utilizar nosso **Site**, você poderá ser conduzido, via *link* a outros portais ou plataformas, inclusive às nossas redes sociais, que poderão coletar suas informações e ter sua própria Política de Tratamento de Dados.

4.5.1. Caberá a você ler as Políticas de Privacidade e Tratamento de Dados de tais portais ou plataformas fora do ambiente de nosso **Site**. Nós não somos responsáveis pelas Políticas de Privacidade e Tratamento de Dados de terceiros e nem pelo conteúdo de quaisquer *websites*, conteúdo dos serviços ligados à ambientes que não o nosso.

4.5.2. Serviços de parceiros. Nós possuímos parceiros comerciais que, eventualmente, podem oferecer serviços por meio de funcionalidades ou *websites* que podem ser acessados a partir de nosso **Site**. Os Dados fornecidos por você a estes parceiros serão de responsabilidade destes, estando assim sujeitos às suas próprias práticas de coleta e uso de dados.

4.6. Processamento por terceiros sob nossa diretriz. Caso empresas terceirizadas realizem o Tratamento em nosso nome de quaisquer Dados Pessoais que coletamos, as mesmas respeitarão as condições aqui estipuladas e as normas de segurança da informação, obrigatoriamente.

4.7. Comunicação por e-mail. Para otimizar e melhorar nossa comunicação, quando enviamos um *e-mail* para você, podemos receber uma notificação quando eles são abertos, desde que esta possibilidade esteja disponível. É importante você ficar atento, pois os *e-mails* são enviados somente pelo seguinte domínio: **bancorbras.com.br**.

5. COMO ARMAZENAMOS SEUS DADOS PESSOAIS E O REGISTRO DE ATIVIDADES

5.1. Os Dados tratados e os registros de atividades (logs) são armazenados em ambiente seguro e controlado.

5.2. Prazo de armazenamento. Nós armazenamos os Dados somente pelo tempo que for necessário para cumprir com as finalidades para as quais foram tratados ou para cumprimento de quaisquer obrigações legais, regulatórias ou para preservação de direitos.

5.3. Prazos de armazenamento superiores. Para fins de auditoria, segurança, controle de fraudes e preservação de direitos, poderemos permanecer com o histórico de registro de seus Dados por

prazo maior nas hipóteses que a lei ou norma regulatória assim estabelecer ou para preservação de direitos.

Os Dados coletados serão armazenados em nossos servidores localizados no Brasil, bem como em ambiente de uso de recursos ou servidores na nuvem (*cloud computing*).

Caso o armazenamento dos seus dados pessoais ocorra em servidores localizados fora do Brasil, poderemos estar diante de uma transferência internacional de dados, nesta hipótese, serão aplicáveis as disposições do tópico TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS.

5.4. Descarte dos Dados. Findo o prazo de manutenção e a necessidade legal, os Dados serão excluídos com uso de métodos de descarte seguro ou utilizados de forma anonimizada para fins estatísticos.

6. TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

Para viabilizar e melhorar a execução das nossas atividades, alguns dos nossos recursos e servidores, bem como de nossos parceiros e prestadores de serviços estão localizados fora do Brasil, caracterizando assim uma transferência internacional dos seus dados pessoais para as seguintes finalidades:

Finalidade	Países de Destino
Para emissão de passagens aéreas internacionais, hospedagem, e serviços , como transfer, passeios, seguros viagens, passes de trens, cruzeiros marítimos e fluviais.	Todos os países estrangeiros, exceto Irã, Cuba, Coreia do Norte, Síria, Região da Crimeia, Regiões Separatistas Donetsk e Luhansk (Rússia e Ucrânia).

Nós tomamos os cuidados necessários para assegurar que as transferências atendam as diretrizes estabelecidas pela legislação vigente e apenas transferimos seus dados pessoais para parceiros que demonstrem estar em conformidade com as legislações aplicáveis, mantendo um nível de conformidade semelhante ou mais rigoroso que o previsto na legislação brasileira.

Mantemos contratos com esses parceiros que exigem rigor na proteção dos seus dados pessoais e na segurança da informação. Esses contratos asseguram que seus dados pessoais sejam mantidos em sigilo e tratados apenas para realizar as finalidades acima indicadas.

7. QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS E COMO EXERCÊ-LOS

Seus direitos básicos. Você poderá solicitar a confirmação da existência de tratamento de Dados Pessoais, além da exibição ou retificação de seus Dados Pessoais, por meio dos Canais de Atendimento, nos termos do item “8.4”.

7.1.1. Além disso, reforçamos que informações e esclarecimentos sobre o Tratamento de seus Dados serão, preferencialmente, atendidos de forma automatizada, isto é, você poderá requisitá-los por meio de nosso **Site**, o que lhe proporcionará agilidade no atendimento.

7.1.2. Confirmação e acesso: Você poderá solicitar a confirmação sobre a existência de Tratamento e o acesso a seus Dados, inclusive por meio da solicitação de cópias de registros que temos sobre você.

7.1.3. Correção: Você poderá solicitar a correção de seus Dados que estejam incompletos, inexatos ou desatualizados.

7.1.4. Anonimização, bloqueio ou eliminação: Você poderá solicitar a anonimização dos seus Dados, para que eles não possam mais ser relacionados a você, o bloqueio dos seus Dados, suspendendo temporariamente a possibilidade de Tratamento para certas finalidades, ou a eliminação dos seus Dados.

7.1.5. Portabilidade: Você poderá solicitar que nós forneçamos seus Dados em formato estruturado e interoperável visando sua transferência para um terceiro, respeitando nossa propriedade intelectual ou segredo de negócios.

7.1.6. Informação sobre compartilhamento: Você poderá solicitar informações sobre terceiros com os quais compartilhamos seus Dados, limitando essa divulgação a informações que não violem nossa propriedade intelectual ou segredo de negócios.

7.1.7. Revogação do consentimento: Você poderá optar por retirar o consentimento para alguma finalidade que você tenha consentido. Essa revogação não afetará a legalidade de qualquer Tratamento realizado anteriormente. Se você retirar seu consentimento para finalidades fundamentais ao regular funcionamento dos nossos ambientes e serviços, estes poderão ficar indisponíveis para você.

7.1.8. Oposição: Você poderá se opor ao Tratamento dos seus Dados, caso não concorde com alguma finalidade.

7.1.9. Revisão: em caso de decisões baseadas exclusivamente em tratamentos automatizados, você poderá solicitar a revisão da decisão, indicando seus interesses que possam ter sido afetados.

7.1.10. Acesso às cláusulas contratuais: se seus dados pessoais forem transferidos internacionalmente, com base em cláusulas contratuais padrão ou específicas, Você pode solicitar acesso a essas cláusulas, observado o sigilo sobre nossos segredos comerciais e industriais.

7.2. Requisição. Para sua segurança, sempre que você apresentar uma requisição para exercício dos seus direitos, Nós poderemos solicitar informações complementares para comprovar sua identidade, buscando impedir fraudes.

7.3. Não atendimento de requisições. Nós poderemos deixar de atender alguma requisição de exercício de direitos, caso o atendimento viole nossa propriedade intelectual ou segredo de negócios, bem como quando houver obrigação legal ou regulatória para retenção de Dados. Além disso, podemos deixar de atender a sua requisição se precisarmos reter os Dados para possibilitar nossa defesa ou de terceiros em disputas de qualquer natureza.

7.4. Respostas às requisições. Nós nos comprometemos a responder todas as requisições em um prazo razoável e sempre em conformidade com a legislação aplicável.

7.5. Petição à ANPD. Em todo caso, você tem o direito de peticionar à ANPD em relação ao tratamento dos seus Dados Pessoais, caso entenda que seus direitos foram violados ou que não atendemos sua solicitação de maneira adequada.

8. INFORMAÇÕES SOBRE ESSE AVISO

8.1. Alteração do teor e atualização. Você reconhece o nosso direito de alterar o teor deste Aviso a qualquer momento, conforme a finalidade ou necessidade. Ocorrendo atualizações relevantes no Aviso, você será notificado por meio dos dados de contato que nos informar ou por divulgação nos nossos perfis oficiais.

8.2. Inaplicabilidade. Caso algum ponto deste Aviso seja considerado inaplicável por Autoridade de Dados ou judicial, as demais condições permanecerão em pleno vigor e efeito.

8.3. Comunicação eletrônica. Você reconhece que toda comunicação realizada por *e-mail* (aos endereços informados no seu cadastro), SMS, aplicativos de comunicação instantânea ou qualquer outra forma digital, também são válidas, eficazes e suficiente para a divulgação de qualquer assunto que se refere às funcionalidades, serviços e produtos que oferecemos em nosso **Site**, aos seus Dados, bem como qualquer outro assunto abordado, sendo exceção apenas o que esse Aviso prever

como tal.

8.4. Canal de Atendimento. Em caso de qualquer dúvida com relação às disposições constantes deste Aviso de Privacidade e Tratamento de Dados, você poderá entrar em contato por meio dos Canais de Atendimento apontados a seguir:

➤ **Canal de contato para dúvidas e solicitações de direitos:**

Formulário *online*: <<https://requisicao-privacidade.bancorbras.com.br/>>

➤ **Canal de contato com o Encarregado de Dados:**

- (i) **Nome Encarregado:** Peck Advogados
- (ii) **Encarregado Titular:** Cecília Castro
- (iii) **Encarregado Substituto:** Henrique Rocha
- (iv) **Endereço:** Setor Comercial Norte - SCN Quadra 2 Bloco C, nº 900, Asa Norte, na cidade de Brasília/DF, CEP: 70.712.030.
- (v) **E-mail:** encarregado@bancorbras.com.br

8.5. Lei aplicável. Esse Aviso será interpretado segundo a legislação brasileira, no idioma português.

8.6. Caso não possua domicílio no Brasil, e em razão dos serviços oferecidos por nós ser apenas em território nacional, se submete à legislação brasileira, concordando, portanto, que em havendo litígio a ser solucionado, a ação deverá ser proposta no Foro da Comarca de Brasília/DF.

9. GLOSSÁRIO

9.1. Para os fins deste Aviso, devem se considerar as seguintes definições e descrições para seu melhor entendimento:

- (i) **Aviso:** é este Aviso de Privacidade.
- (ii) **Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD):** órgão do Governo responsável por zelar e fiscalizar o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- (iii) **Anonimização:** Utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do Tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.
- (iv) **Cloud Computing:** Ou computação em nuvem, é tecnologia de virtualização de serviços construída a partir da interligação de mais de um servidor por meio de uma rede de informação comum (p.ex. a *Internet*), com objetivo de reduzir custos e aumentar a disponibilidade dos serviços sustentados.
- (v) **Cookies:** Pequenos arquivos enviados pelo nosso **Site**, salvos nos seus dispositivos, que armazenam as preferências e poucas outras informações, com a finalidade de personalizar sua navegação de acordo com o seu perfil.
- (vi) **Dados:** Quaisquer informações inseridas, tratadas ou transmitidas através do nosso **Site**.
- (vii) **Dados Pessoais:** Dados relacionados à pessoa natural identificada ou identificável.
- (viii) **Decisões unicamente automatizadas:** Trata-se de decisões que afetam um usuário que foram programadas para funcionar automaticamente, sem a necessidade de uma operação humana, com base em tratamento automatizado de Dados Pessoais.
- (ix) **Encarregado (Data Protection Officer -DPO):** Pessoa indicada por nós para atuar como canal

de comunicação entre nós, os titulares dos Dados Pessoais e a Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

- (x) **ID de Sessão:** Identificação da sessão de usuários quando é efetuado o acesso em nosso **Site**.
- (xi) **IP:** Abreviatura de *Internet Protocol*. É um conjunto alfanumérico que identifica os dispositivos dos usuários na *Internet*.
- (xii) **Legislação aplicável:** toda legislação que verse sobre privacidade e proteção de Dados Pessoais, especialmente a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).
- (xiii) **Nossos ambientes:** designa o endereço [www.operadorabancorbras.com.br] e seus subdomínios, além dos ambientes físicos.
- (xiv) **Titular dos Dados Pessoais:** é Você, a pessoa física a quem os Dados Pessoais se referem, ou seja, os visitantes do Nosso Ambiente e demais usuários da internet.
- (xv) **Transferência Internacional de dados:** transferência de dados pessoais para país estrangeiro ou organismo internacional do qual o país seja membro.
- (xvi) **Tratamento:** Toda operação realizada com Dados Pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
- (xvii) **Você ou Usuário:** Visitantes e agências de viagens, interessados em se tornarem parceiros da Operadora Bancorbrás, dentre outros que utilizam o **Site** para acesso às funcionalidades e serviços disponibilizados.