

triphomes

POLÍTICA DE PRIVACIDADE - TRIP HOMES

Última atualização: 13 de maio de 2026

A **Trip Homes** respeita a privacidade de usuários, clientes, hóspedes, proprietários, parceiros, fornecedores e visitantes da plataforma.

Esta Política de Privacidade explica como coletamos, utilizamos, armazenamos, compartilhamos e protegemos dados pessoais no contexto da navegação no website, criação de conta, atendimento comercial, reservas, pagamentos, contratação de serviços extras, execução da hospedagem, concierge e relacionamento com a Trip Homes.

1. Dados da empresa

Razão social	TRIP HOMES LTDA
Nome fantasia	Trip Homes
CNPJ	39.837.549/0001-70
Endereço jurídico	Avenida Jornalista Paulo Costa, 355, Atalaia, Aracaju/SE, CEP 49037-340
E-mail oficial	triphomes@gmail.com
Canal de atendimento	(79) 99885-3440 ou (79) 99928-7096
Website	www.triphomes.com.br
E-mail para assuntos de privacidade/LGPD	contato@triphomes.com.br
Responsável interno de privacidade	Adam Rocha

2. Controlador dos dados pessoais

Para fins da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, a Trip Homes poderá atuar como controladora dos dados pessoais quando definir as finalidades e os meios de tratamento.

Controlador: TRIP HOMES LTDA. E-mail para assuntos de privacidade/LGPD: contato@triphomes.com.br. Responsável interno de privacidade: Adam Rocha.

Em determinadas situações, parceiros, gateways de pagamento, plataformas tecnológicas, condomínios, proprietários e prestadores de serviço poderão atuar como operadores ou controladores independentes, conforme a finalidade e a forma de tratamento dos dados.

3. Dados pessoais coletados

A Trip Homes poderá coletar dados fornecidos diretamente pelo usuário, dados gerados pelo uso da plataforma e dados necessários à reserva, pagamento e execução da hospedagem.

3.1. Dados de cadastro e identificação

- nome completo
- e-mail
- telefone

- CPF, RG, CNH, passaporte ou outro documento necessário
- data de nascimento, quando necessária
- endereço
- nacionalidade
- login, senha e credenciais de acesso
- assinatura eletrônica ou aceite digital

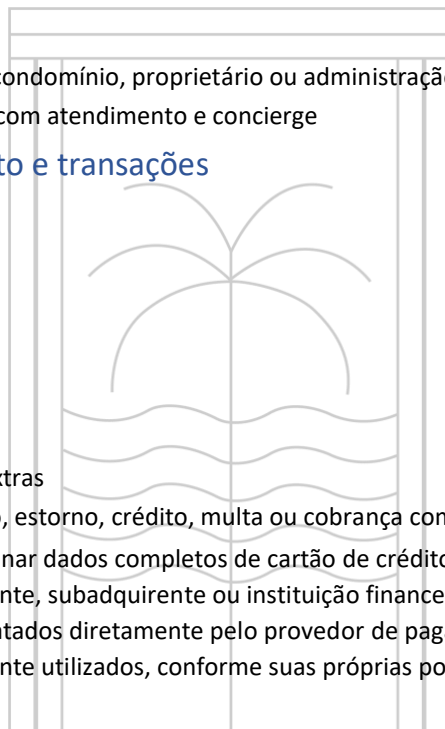
3.2. Dados da reserva e hospedagem

- imóvel de interesse
- datas de check-in e check-out
- número de hóspedes
- lista de hóspedes e visitantes
- dados de veículos
- preferências de hospedagem
- solicitações especiais
- histórico de reservas
- regras aceitas
- documentos exigidos por condomínio, proprietário ou administração local
- registros de comunicação com atendimento e concierge

3.3. Dados de pagamento e transações

- valor da reserva
- forma de pagamento
- status do pagamento
- comprovantes
- dados de cobrança
- histórico de pagamentos
- valores de caução
- pagamentos de serviços extras
- informações de reembolso, estorno, crédito, multa ou cobrança complementar

A Trip Homes não deve armazenar dados completos de cartão de crédito quando o processamento for realizado por gateway, adquirente, subadquirente ou instituição financeira. Nesses casos, os dados sensíveis de pagamento são tratados diretamente pelo provedor de pagamento, incluindo o ASAAS ou outros provedores eventualmente utilizados, conforme suas próprias políticas de segurança e privacidade.



3.4. Dados de navegação e tecnologia

- endereço IP
- data e hora de acesso
- páginas visitadas
- origem do tráfego
- identificadores de dispositivo
- sistema operacional
- navegador
- cookies
- pixels
- dados de sessão
- cliques, interações e eventos de navegação
- registros de segurança e logs da plataforma

3.5. Dados de atendimento e comunicação

- mensagens enviadas por formulário, WhatsApp, e-mail, chat, redes sociais ou telefone
- solicitações, dúvidas, reclamações e feedbacks
- preferências comerciais
- interações com campanhas, anúncios e conteúdos
- registros internos de atendimento

4. Finalidades do tratamento

- permitir a criação e gestão de conta de usuário
- autenticar acesso à plataforma
- responder solicitações e contatos
- apresentar imóveis, valores e disponibilidade
- elaborar propostas e orçamentos
- processar reservas e pré-reservas
- formalizar contratos, aceites e condições comerciais
- processar pagamentos de hospedagem
- processar pagamentos de serviços extras
- gerenciar caução, reembolsos, estornos e cobranças complementares
- identificar contratantes, hóspedes e visitantes
- viabilizar acesso a imóveis, condomínios e portarias
- cumprir regras de segurança, prevenção a fraudes e controle de risco
- prestar suporte antes, durante e após a hospedagem
- organizar serviços de concierge e experiências contratadas
- comunicar alterações, confirmações, lembretes e informações da reserva
- cumprir obrigações legais, fiscais, contábeis, regulatórias e contratuais
- exercer direitos em processos administrativos, judiciais ou arbitrais
- melhorar a plataforma, usabilidade, atendimento, produtos e serviços
- realizar análises internas, métricas, relatórios e inteligência comercial
- enviar comunicações promocionais, institucionais e campanhas, quando permitido
- personalizar anúncios e ações de remarketing, respeitadas as regras aplicáveis

5. Bases legais

- execução de contrato ou procedimentos preliminares relacionados a contrato
- cumprimento de obrigação legal ou regulatória
- exercício regular de direitos
- legítimo interesse da Trip Homes ou de terceiros
- consentimento, quando necessário
- proteção do crédito, quando aplicável
- proteção da vida ou da incolumidade física, em situações excepcionais

A base legal poderá variar conforme a finalidade do tratamento e a etapa do relacionamento com o usuário.

6. Compartilhamento de dados pessoais

A Trip Homes poderá compartilhar dados pessoais quando necessário para operação da plataforma, execução da reserva, prestação dos serviços, cumprimento legal ou proteção de direitos.

- proprietários de imóveis
- administradores de condomínios
- portarias, seguranças e controles de acesso
- prestadores de limpeza, manutenção, enxoval e vistoria
- equipe de concierge
- fornecedores de transfer, passeios, alimentação, staff e experiências
- gateways de pagamento, bancos, adquirentes e instituições financeiras, incluindo ASAAS
- plataformas de assinatura eletrônica
- empresas de hospedagem de site, nuvem, CRM, automação e tecnologia
- ferramentas de análise, mídia, anúncios e marketing
- contabilidade, assessoria jurídica, consultores e auditores
- autoridades públicas, judiciais, administrativas ou regulatórias, quando exigido
- parceiros comerciais diretamente relacionados à solicitação do usuário

O compartilhamento será limitado ao necessário e deverá observar medidas razoáveis de segurança e confidencialidade.

7. Cookies, pixels e tecnologias semelhantes

A plataforma Trip Homes poderá utilizar cookies, pixels, tags e tecnologias semelhantes para funcionamento técnico, segurança, autenticação, personalização, análise de desempenho, publicidade, remarketing e melhoria da experiência do usuário.

A plataforma poderá utilizar ferramentas de cookies, mídia, analytics e marketing digital, incluindo, mas não se limitando a, Google Analytics, Google Ads, Meta Pixel, TikTok Pixel, ferramentas de CRM, ferramentas de chat, automações, mapas de calor, gerenciadores de tags e soluções equivalentes.

As regras específicas sobre cookies estão disponíveis na Política de Cookies da Trip Homes.

8. Marketing, anúncios e remarketing

A Trip Homes poderá utilizar dados de contato, navegação e interação para comunicação institucional, campanhas comerciais, anúncios, remarketing, ofertas, conteúdos educativos e relacionamento com clientes.

O usuário poderá solicitar o descadastramento de comunicações promocionais pelos canais oficiais ou pelos mecanismos de opt-out disponíveis nas mensagens.

Mesmo após o descadastramento de comunicações promocionais, a Trip Homes poderá enviar mensagens transacionais relacionadas a reservas, pagamentos, contratos, segurança, suporte, hospedagens em andamento ou obrigações legais.

9. Transferência internacional de dados

Alguns fornecedores de tecnologia, nuvem, CRM, e-mail, analytics, mídia, pagamento, automação, hospedagem e segurança podem armazenar ou processar dados fora do Brasil.

Quando houver transferência internacional de dados, a Trip Homes buscará utilizar fornecedores que adotem mecanismos adequados de proteção, segurança e conformidade com a legislação aplicável.

10. Segurança da informação

A Trip Homes adota medidas técnicas, administrativas e organizacionais razoáveis para proteger dados pessoais contra acessos não autorizados, perda, alteração, divulgação indevida, destruição ou uso inadequado.

Entre as medidas possíveis estão controles de acesso, autenticação, registros de atividade, restrição de permissões, backups, uso de fornecedores especializados, criptografia quando aplicável e políticas internas de segurança.

Apesar das medidas adotadas, nenhum sistema é absolutamente imune a falhas, ataques ou acessos indevidos. Em caso de incidente relevante envolvendo dados pessoais, a Trip Homes adotará as providências cabíveis conforme a legislação aplicável.

11. Armazenamento e prazo de retenção

Os dados pessoais serão armazenados pelo tempo necessário para cumprir as finalidades para as quais foram coletados, incluindo execução de reservas, pagamentos, contratos, obrigações legais, fiscais, contábeis, prevenção de fraudes, atendimento ao cliente, exercício regular de direitos e manutenção de registros comerciais.

Após o término da finalidade, os dados poderão ser eliminados, anonimizados ou mantidos quando houver obrigação legal, base regulatória, necessidade de defesa de direitos, prevenção a fraudes ou interesse legítimo aplicável.

12. Direitos dos titulares

- confirmação da existência de tratamento
- acesso aos dados
- correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados
- anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade
- portabilidade dos dados, observadas as normas aplicáveis
- eliminação dos dados tratados com base no consentimento
- informação sobre compartilhamento de dados
- informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e suas consequências
- revogação do consentimento
- revisão de decisões automatizadas, quando aplicável
- oposição ao tratamento em hipóteses previstas em lei

As solicitações deverão ser enviadas para contato@triphomes.com.br. A Trip Homes poderá solicitar informações adicionais para confirmar a identidade do titular e proteger a segurança dos dados.

13. Dados de crianças e adolescentes

A plataforma e os serviços da Trip Homes são destinados à contratação por pessoas legalmente capazes. Dados de crianças e adolescentes poderão ser tratados quando necessários para composição da lista de hóspedes, acesso a condomínios, segurança, hospedagem familiar ou cumprimento de obrigações relacionadas à reserva.

Nesses casos, os dados deverão ser fornecidos pelo responsável legal ou pelo contratante principal autorizado, sempre em conformidade com o melhor interesse da criança ou adolescente e com a legislação aplicável.

14. Decisões automatizadas e análise antifraude

A plataforma, gateways de pagamento, sistemas antifraude ou parceiros financeiros poderão realizar análises automatizadas para prevenção de fraude, validação de pagamento, segurança da transação, controle de risco e proteção da plataforma.

Quando aplicável, o usuário poderá solicitar informações ou revisão nos termos da legislação vigente, observadas as limitações de segurança, sigilo comercial e prevenção a fraudes.

15. Registros de acesso e logs

A Trip Homes poderá manter registros de acesso, logs, IP, data, hora, eventos de segurança e interações relevantes na plataforma para fins de segurança, auditoria, prevenção de fraude, cumprimento legal, resolução de disputas e melhoria operacional.

Esses registros poderão ser preservados conforme prazos legais e necessidades legítimas relacionadas à operação da plataforma.

16. Atualizações desta Política

A Trip Homes poderá atualizar esta Política de Privacidade a qualquer momento, para refletir mudanças legais, regulatórias, operacionais, tecnológicas, comerciais ou de segurança.

A versão atualizada será publicada na plataforma com indicação da data de atualização.

17. Canal de contato

Para dúvidas, solicitações, reclamações ou exercício de direitos relacionados a dados pessoais, o usuário poderá entrar em contato pelo e-mail contato@triphomes.com.br, pelo WhatsApp (79) 99885-3440 ou (79) 99928-7096, ou no endereço jurídico da empresa.

