



POLÍTICA DE MARKETING ÉTICO

B Hotel Brasília

1. Apresentação Institucional

O B Hotel Brasília tem como princípio atuar com responsabilidade, integridade e respeito em todas as suas frentes de relacionamento com a sociedade. Compreendemos o marketing como uma ferramenta estratégica que deve refletir os valores da nossa marca e estar comprometido com os pilares ESG – Ambiental, Social e de Governança. Esta política foi elaborada para assegurar que nossas ações de comunicação e publicidade estejam sempre alinhadas à ética, à inclusão e à transparência, promovendo um ambiente de confiança com nosso público e reforçando nossa posição como Empresa B Certificada.

Esta política é um desdobramento do nosso Código de Ética e Conduta e deve ser seguida por todas as áreas envolvidas direta ou indiretamente com ações de marketing e comunicação institucional, inclusive parceiros, fornecedores e prestadores de serviço contratados para tais fins.

2. Objetivo

Objetivos Gerais da Política:

- Garantir o alinhamento das ações comerciais e de marketing do B Hotel Brasília, focando na comunicação de seus serviços de forma responsável, transparente, ética e verdadeira.
- Respeitar a individualidade, a diversidade, o meio ambiente e a sustentabilidade em todas as práticas de marketing.
- Minimizar riscos nas atividades comerciais da empresa, assegurando a extrema observância da legislação vigente com relação à distribuição de material publicitário, ações de promoção e comunicação visual de todos os produtos e serviços.

- Estabelecer diretrizes claras para práticas de marketing éticas, alinhadas aos princípios de transparência, inclusão, respeito à diversidade e compromisso com o bem-estar dos consumidores e das comunidades.
- Atender às especificações e normas definidas pelas instâncias reguladoras no País (na esfera federal, estadual e municipal), garantindo que, em caso de ocorrência de alguma infração, a mesma seja imediatamente corrigida.

3. Termos e Definições

Para fins desta política, entende-se por:

- **Marketing:** Conjunto de estratégias, processos e ações voltados a identificar necessidades do público e criar, comunicar, entregar e capturar valor, fortalecendo marca, relacionamento e crescimento sustentável.
- **Promoção Comercial:** Ações temporárias baseadas em incentivos de curto prazo para estimular demanda ou acelerar conversão, como cupons/códigos, condições especiais, brindes e benefícios, com objetivo e regras definidos.
- **Publicidade:** Comunicação paga e não pessoal, com patrocinador identificável, realizada em veículos e plataformas de mídia para alcançar o público-alvo e apoiar objetivos de marca e/ou performance.

4. Princípios Gerais

As ações de marketing do B Hotel Brasília são pautadas pelos seguintes princípios:

- **Confiança e Lealdade:** Comprometemo-nos a garantir um relacionamento de confiança com nossos consumidores, promovendo honestidade e respeito, evitando qualquer forma de manipulação ou exploração.

- **Respeito à Diversidade:** As campanhas de marketing devem refletir a diversidade da sociedade, respeitando diferentes culturas, etnias, gêneros, religiões e crenças, garantindo mensagens inclusivas e não discriminatórias.
- **Saúde e Bem-estar:** Promover estilos de vida saudáveis e o consumo responsável, evitando a promoção de comportamentos prejudiciais à saúde ou ao meio ambiente.
- **Legalidade:** Observância irrestrita de todas as leis e regulamentos aplicáveis.
- **Veracidade:** Todas as informações divulgadas devem ser precisas, claras e sem ambiguidades.
- **Equidade:** Tratamento justo e imparcial de todos os públicos.

5. Diretrizes Específicas

5.1. Atendimento à Legislação e Normas Regulatórias

Todas as práticas de marketing do B Hotel Brasília devem observar rigorosamente a legislação vigente, as Políticas, Procedimentos e Regimentos Internos da empresa, bem como as normas do setor hoteleiro e de proteção ao consumidor.

- **Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90):** A publicidade veiculada, tanto digital quanto em mídias tradicionais, deverá ser clara, verdadeira e transparente, informando as características essenciais dos serviços, valores, condições de contratação e cancelamento, de modo a atender às expectativas dos clientes e estar em consonância com os direitos do consumidor, evitando publicidade enganosa ou abusiva.
- **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018):** Todas as ações que envolvam coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais de clientes e potenciais clientes devem estar em total

conformidade com a LGPD, garantindo a privacidade e a segurança das informações.

- **Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR):** A empresa deverá seguir os preceitos do Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária do CONAR, que visa a ética na publicidade, a lealdade concorrencial e o respeito ao consumidor.
- **Normas Setoriais de Hotelaria:** A comunicação de serviços hoteleiros, incluindo descrição de acomodações, facilidades, tarifas, políticas de reserva e cancelamento, deve ser sempre precisa e não deixar margem a interpretações equivocadas, conforme as melhores práticas e regulamentações do setor.

5.2. Respeito ao Consumidor e Gestão de Clientes

O B Hotel Brasília compromete-se com a excelência no relacionamento com seus clientes, implementando as seguintes práticas:

- A empresa possui mecanismos formais de controle para a qualidade dos serviços.
- A empresa dispõe de mecanismos para receber feedback, sugestões e reclamações do atendimento ao cliente.
- O B Hotel Brasília monitora ativamente a satisfação do cliente ou consumidor, buscando a melhoria contínua.
- São avaliados os resultados produzidos para os clientes através do uso de nossos produtos ou serviços.
- Nossas políticas de marketing, publicidade e engajamento dos clientes são formalizadas por escrito, estabelecendo práticas éticas claras.
- A gestão da privacidade e segurança dos dados dos clientes/consumidores é uma prioridade.

- Os produtos e/ou os sites do B Hotel Brasília exibem as informações de contato do serviço de atendimento ao cliente de forma visível e acessível.
- As avaliações dos produtos/serviços são disponibilizadas na íntegra para o público, promovendo a transparência.
- A empresa responde a todas as reclamações ou perguntas diretas dentro de um mês de seu recebimento.
- O B Hotel Brasília oferece serviços de atendimento ao cliente em tempo real, sempre que possível.
- A empresa monitora a satisfação do cliente e compartilha os resultados com a equipe interna para aprimoramento.
- Os resultados referentes à satisfação do cliente são compartilhados publicamente, reforçando nosso compromisso com a transparência.
- O B Hotel Brasília define metas claras de satisfação do cliente e esforça-se para alcançá-las. No último ano, as metas definidas de satisfação do cliente foram alcançadas.
- A empresa monitora regularmente o bem-estar e os resultados dos clientes para adaptar e aprimorar os serviços.
- Existe um programa formal vigente para incorporar os resultados de testes e o feedback dos clientes no design e aprimoramento de nossos serviços.
- O B Hotel Brasília conta com programas formais vigentes para melhorar continuamente os resultados obtidos pelos clientes, tanto na redução de efeitos negativos quanto no aumento de efeitos positivos.

5.3. Transparência e Integridade na Comunicação

Todas as campanhas de marketing devem ser transparentes, comunicando claramente os benefícios e as limitações dos produtos e serviços do B Hotel Brasília.

- Serão evitadas alegações enganosas, exageradas ou que possam induzir o consumidor ao erro, garantindo que as imagens e descrições dos serviços oferecidos correspondam à realidade.
- A empresa informa, de maneira transparente, os potenciais riscos e impactos negativos de seus produtos/serviços, incluindo especificações relevantes (quando aplicável).
- A empresa implementa políticas formais para revisar a precisão e a ética dos materiais de marketing e publicidade.

5.4. Diversidade, Inclusão e Respeito Multicultural

A fim de que todos(as) sejam respeitados(as) em ações de comunicação, propaganda, e nos demais materiais de divulgação dos produtos/serviços do B Hotel Brasília, é responsabilidade de todos(as) os(as) envolvidos(as) com as ações de comunicação (interna e externa) zelar pela produção, validação e divulgação de conteúdos que:

- Sejam livres de discriminação e sem estereótipos de qualquer natureza.
- Cumpram os princípios da acessibilidade, da representatividade, da linguagem clara e sem barreiras.
- Promovam o consumo sustentável e o turismo responsável.
- Evitem a exploração ou estereotipagem de grupos sociais ou culturais historicamente marginalizados.
- Usem imagens e linguagens que representem de forma justa todos os grupos, promovendo um ambiente inclusivo.
- A equipe de marketing e comunicação será incentivada a ser representativa da diversidade da comunidade, com formação e apoio contínuos para integrar os valores de inclusão e justiça social em nossas ações.

5.5. Marketing Digital e Privacidade de Dados

O B Hotel Brasília compromete-se a respeitar a privacidade dos nossos consumidores em todas as plataformas digitais.

- A coleta de dados deve ser feita de maneira transparente e com o consentimento explícito dos usuários, cumprindo com as regulamentações de privacidade, como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e, quando aplicável, o GDPR (General Data Protection Regulation).
- O marketing digital deve ser relevante e respeitar a privacidade e as preferências dos consumidores.
- Campanhas pagas ou parcerias com influenciadores devem ser transparentes sobre a natureza comercial de seu conteúdo.
- A empresa conta com uma política formal de privacidade e uso de dados disponível ao público.
- O B Hotel Brasília informa a todos os seus usuários quais informações são coletadas, por quanto tempo são armazenadas, como são usadas, se são compartilhadas com outras entidades públicas ou privadas e, caso sejam, de que maneira é feito esse compartilhamento.
- Todos os clientes têm a opção de escolher de que maneira a empresa utiliza seus dados.
- Todas as estratégias de marketing e de compilação de listas de e-mails da empresa respeitam o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (GDPR) da União Europeia, como um padrão internacional de boas práticas de privacidade.
- A privacidade de dados é considerada nos processos de conformidade relacionados ao gerenciamento de riscos da empresa.
- Todos os funcionários com acesso a dados participam de capacitações sobre políticas de privacidade.

- A empresa possui um código de conduta formal que define os usos de dados não autorizados.
- São realizadas simulações de ataques cibernéticos para testar a segurança dos dados.

5.6. Responsabilidade Social e Ambiental

As campanhas de marketing devem refletir o compromisso do B Hotel Brasília com a sustentabilidade e as práticas ambientais responsáveis.

- Incentivar o consumo consciente e o uso responsável dos recursos naturais, promovendo iniciativas de turismo sustentável.
- O marketing deve ser uma ferramenta para educar os consumidores sobre questões sociais e ambientais, incluindo a promoção de causas importantes como a preservação ambiental e a igualdade social.
- A empresa possui programas para promover causas sociais e/ou ambientais através de seus materiais de marketing e publicidade.

5.7. Seleção e Gestão de Fornecedores de Marketing

A contratação de fornecedores de marketing (veículos de comunicação, agências de evento e/ou publicidade, empresas de sinalização, influenciadores) ocorrerá através de critérios técnicos que atestem sua eficiência, alcance (mídias) e atendimento com melhor custo-benefício.

- A seleção será mediante suporte do departamento de suprimentos nos casos de ações promocionais diversas e comunicação visual.
- É mandatório que os fornecedores compartilhem e cumpram os princípios e diretrizes desta Política.

5.8. Produção e Liberação de Materiais de Divulgação

O setor de marketing é responsável pela elaboração e divulgação dos materiais publicitários da empresa.

- Nenhum material é liberado sem autorização formal de um superior e validação pela área jurídica, conforme o processo de Monitoramento e Validação.
- É vedada a utilização ou menção à marca B Hotel Brasília em peças eletrônicas, impressas ou de internet sem a devida autorização da empresa.
- O B Hotel Brasília cumpre padrões independentes de marketing e publicidade relevantes para o seu setor ou indústria.

5.9. Promoções e Campanhas Comerciais

Promoções comerciais divulgadas deverão ter regulamento próprio com regras bem claras a respeito de:

- Abrangência, vigência, público impactado.
- Formas de participação e de resgate do prêmio, levando em consideração o atendimento das expectativas dos participantes.
- As informações devem ser facilmente acessíveis e compreensíveis para todos os interessados.

5.10. Imparcialidade na Comunicação

A comunicação comercial do B Hotel Brasília deverá ser imparcial e em nenhuma situação expressar ideias de cunho político, religioso, social ou identidade de gênero, devendo zelar para que os valores da empresa sejam cumpridos.

5.11. Divulgação de Canais Corporativos

Todas as peças de comunicação comercial, incluindo materiais físicos e digitais, contarão com pelo menos um canal de atendimento de marketing corporativo (website, redes sociais, WhatsApp, telefone ou endereço da sede), de fácil acesso e visibilidade.

6. Monitoramento, Avaliação e Melhoria Contínua

Com o objetivo de garantir que as práticas de marketing e vendas observem as exigências determinadas pelo Código de Defesa do Consumidor, bem como as demais normas que tratem sobre tais práticas:

- O B Hotel Brasília conta com o apoio da área jurídica, que é responsável pela validação e avaliação de toda e qualquer comunicação e/ou material relativo às práticas de marketing e vendas ao(à) consumidor(a), bem como às legislações e normas relacionadas aos serviços.
- A empresa compromete-se a monitorar regularmente as campanhas de marketing, avaliando sua eficácia em termos de ética, impacto social e ambiental.
- Os feedbacks dos consumidores serão considerados para ajustes contínuos.
- Esta política será revisada periodicamente para garantir que continue alinhada com as melhores práticas de marketing ético, as mudanças regulatórias e as expectativas dos *stakeholders*.

7. Responsabilidades e Conformidade

A implementação desta política é responsabilidade de todos os departamentos envolvidos nas atividades de marketing, com supervisão da alta administração.

- Todos os colaboradores envolvidos no marketing receberão treinamento regular sobre as diretrizes desta política e as melhores práticas de marketing ético.
- É fundamental que seja coletada a ciência do colaborador sobre este documento, seja via e-mail ou de próprio punho.

8. Canal de Denúncia

O descumprimento das regras e diretrizes impostas neste documento poderá ser considerado falta grave, passível de aplicação de sanções baseadas em todas as Políticas e Código de Ética do B Hotel Brasília.

Como canal de denúncia e ferramenta oficial para o recebimento de reclamações, insatisfações e denúncias de violações ao não cumprimento desta Política, o B Hotel Brasília disponibiliza aos seus colaboradores(as), seus fornecedores e público externo com relações comerciais e institucionais com a empresa um canal de denúncias anônimas constante no site da empresa, na aba Programa de Integridade (<https://my.safe.space/company/bhotelbrasil>).

Esse canal tem como finalidade apurar e dar a tratativa correta às ocorrências, garantindo a aderência e coerência dos valores éticos, institucionais e universais do relacionamento do B Hotel Brasília com seus públicos de relacionamento.

Infrações a esta Política, ao Código de Ética da Companhia ou a qualquer outra Política da empresa também podem ser comunicadas através do e-mail ouvidoria@bhotebrasil.com.br.

A denúncia será apurada de maneira sigilosa, possibilitando inclusive o anonimato.


9. Atualizações da Política

A presente Política é válida por prazo indeterminado e, sem prejuízo das disposições nela contidas, o B Hotel Brasília reserva-se o direito de revisá-la na periodicidade que melhor entender, sempre em conjunto com o Comitê de Ética e Conduta e as áreas de Marketing e Experiência do Cliente, considerando o feedback dos públicos envolvidos, mudanças regulatórias e atualizações das melhores práticas nacionais e internacionais.

10. Disposições Finais

A Política de Marketing Ético do B Hotel Brasília reafirma nosso compromisso institucional com a integridade, a responsabilidade socioambiental e a equidade nas relações comerciais e comunicacionais. Ao adotar práticas que respeitam os direitos dos consumidores, promovem a diversidade e apoiam o desenvolvimento sustentável, reforçamos nossa posição como empresa consciente e ética, alinhada aos princípios do Sistema B, da Agenda 2030 da ONU e das boas práticas de governança corporativa.

Todos os colaboradores, gestores e parceiros devem observar esta política em sua totalidade, contribuindo ativamente para a construção de uma comunicação mais justa, honesta e transformadora. O descumprimento das diretrizes aqui previstas poderá ensejar medidas corretivas e disciplinares, conforme previsto em nosso Código de Ética e nas normas internas vigentes.

out/2025	Luiz Renato Bettiol Gerente Geral B Hotel Brasília	
----------	--	--