

Política de Privacidade para Clientes

Esta declaração de privacidade aplica-se ao tratamento de dados pessoais de clientes que fazem uma encomenda numa das plataformas da Send&Store. Responsável pelo tratamento de dados para o processamento dos dados pessoais é a Send&Store. (doravante denominado "Send&Store"). A Send&Store é responsável pelo tratamento desses dados pessoais e leva a sua privacidade a sério. Por esse motivo, a Send&Store adere aos requisitos do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) ao tratar dados pessoais.

Que dados pessoais tratamos e porquê

A Send&Store trata os seus dados pessoais porque você utiliza os nossos serviços. Utilizamos os seguintes dados pessoais para os seguintes fins.

1. Processo de encomenda

Tratamos os dados pessoais que nos fornece ao fazer uma encomenda. Esses dados pessoais são necessários para executar e confirmar a sua encomenda, bem como para avaliar a encomenda, para efetuar o pagamento e um eventual reembolso. A base legal para este tratamento de dados pessoais é o facto de ser necessário para a execução de um contrato, tal como se encontra definido no RGPD. Tratamos os seguintes dados pessoais no processo de encomenda:

- Nome
- Dados de endereço
- Dados de contacto
- Encomenda
- Dados de pagamento
- Comentários (se aplicável)

2. Avaliações a estabelecimentos

Além das operações de tratamento de dados referidas acima, tratamos os dados pessoais que fornece ao submeter uma avaliação a um estabelecimento. A base legal para este tratamento de dados pessoais é o facto de ter sido autorizado por si (ao publicar uma avaliação a um estabelecimento), tal como se encontra definido no RGPD. Você pode retirar seu consentimento entrando em contato conosco através do nosso [formulário de contacto](#). Tratamos os seguintes dados pessoais quando você publica uma avaliação a um estabelecimento:

- Nome (caso tenha sido indicado)
- Avaliação

3. Apoio ao Cliente

Quando entra em contacto com o nosso departamento de Apoio ao Cliente, nós utilizamos os dados pessoais que nos fornece para responder à sua questão ou para processar a sua reclamação. A base legal para este tratamento de dados pessoais é o facto de ser necessário para a execução de um contrato, tal como se encontra definido no RGPD. Utilizamos os seguintes dados pessoais para fins de apoio ao cliente:

- Nome
- Dados de endereço (se aplicável)
- Dados de contacto
- Dados de pagamento (se aplicável)
- Comentários (se aplicável)

4. Inquéritos de satisfação ao cliente

De modo a garantir que os nossos serviços correspondem às suas preferências, quaisquer dados pessoais que forneça ao nosso departamento de apoio ao cliente poderão ser utilizados para fins como inquéritos de satisfação ao cliente. A base legal para esta operação de tratamento é o facto de ser necessária para a defesa de um interesse legítimo da Send&Store (a satisfação do cliente), tal como se encontra definido no RGPD. Isto diz respeito aos mesmos dados pessoais referidos no ponto 2.

5. Mensagens de marketing

Também tratamos os seus dados pessoais para lhe podermos enviar mensagens e notificações de marketing (personalizadas). Essas mensagens incluem as novidades mais recentes, descontos e atualizações sobre novos estabelecimentos (por e-mail ou notificações push) e programas de fidelização, independentemente do formato que seja usado por nós para partilhar este tipo de mensagens (incluindo e-mail ou notificações push). A base legal para este tratamento de dados pessoais, tal como se encontra definido no RGPD, é o facto de ter sido autorizado por si ao fazer uma encomenda. Sempre que pretenda alterar as suas preferências no que fiz respeito à receção deste tipo de mensagens e notificações, poderá cancelar a subscrição utilizando a hiperligação incluída na mensagem em causa.

Utilizamos os seguintes dados pessoais para fins de marketing:

- Nome
- Dados de contacto
- Código postal

6. Cookies

E, por fim, também tratamos dados pessoais que nos submete indiretamente. A Send&Store utiliza cookies para fins funcionais, analíticos e de marketing. Os cookies funcionais são necessários para a utilização do website. Os cookies recolhem os seguintes dados pessoais:

- Dados de localização
- Endereço IP ou ID de aplicações
- Browser de Internet e tipo de dispositivo
- Idioma do website

Consulte a nossa Declaração de Cookies para mais informações sobre cookies.

7. Prevenção da fraude

Tratamos alguns dos dados pessoais acima referidos também para evitar a fraude e outras formas de utilização indevida. A base legal para esta operação de tratamento é o facto de ser necessária para a defesa de um interesse legítimo da Send&Store (prevenção da fraude), tal como se encontra definido no RGPD.

8. Análise

Também tratamos os seus dados pessoais para podermos cumprir as nossas obrigações declarativas para com os nossos anunciantes e para podermos melhorar o nosso website, bem como o nosso leque de produtos e serviços. A base legal para esta operação de tratamento é o facto de ser necessária para a defesa de um interesse legítimo da Send&Store (análise e obrigações declarativas), tal como se encontra definido no RGPD. Asseguraremos sempre que os relatórios não incluem quaisquer dados que permitam identificá-lo.

Idade

O nosso website não se destina a pessoas com menos de 16 anos e não pretendemos recolher dados pessoais de visitantes do nosso website que tenham menos de 16 anos. Contudo, não temos forma de confirmar a idade dos visitantes. Por esse motivo, aconselhamos os pais a supervisionarem as atividades online dos filhos, de modo a evitar que os seus dados pessoais sejam recolhidos sem consentimento parental. Se você acha que coletamos dados pessoais de um menor sem consentimento, entre em contato connosco através do nosso [formulário de contacto](#). Nesse caso, procederemos ao apagamento desses dados.

Processos de decisão automatizados e criação de perfis

A Send&Store utiliza processos de decisão automatizados e criação de perfis para a execução do contrato que temos consigo e para melhorar a nossa plataforma. Utilizamos o seu código postal e/ou dados de localização, por exemplo, para selecionar estabelecimentos disponíveis na sua área local. E a Send&Store utiliza processos de decisão automatizados para cumprir as respetivas obrigações legais de modo a evitar o branqueamento de capitais, o financiamento do terrorismo e outras infrações.

Quando tal tomada de decisão automatizada e / ou criação de perfil levar a uma decisão negativa sobre você, e você não concordar com isso, você pode entrar em contato conosco através do nosso [formulário de contacto](#). Nesse caso, procederemos à reavaliação da situação. Além disso, gostaríamos de ouvir as suas sugestões sobre como estes processos podem ser melhorados.

Durante quanto tempo armazenamos os dados pessoais

A Send&Store não armazenará os seus dados pessoais durante mais tempo do que o estritamente necessário para os fins para os quais os seus dados pessoais foram recolhidos. Apenas armazenaremos os seus dados pessoais durante mais tempo caso sejamos obrigados por lei a fazê-lo. A Send&Store apaga a maioria dos seus dados pessoais 2 anos depois de a encomenda ter sido efetuada. Aplicamos este prazo de 2 anos para fins administrativos e para podermos lidar com eventuais questões e reclamações relacionadas com a sua encomenda, quer tenham origem em si ou em estabelecimentos. Armazenamos os dados pessoais que utilizamos para fins declarativos, analíticos e para prevenção de utilização indevida durante até 20 anos depois de a encomenda ter sido efetuada. Não conseguimos remover os seus dados pessoais das cópias de segurança. Mas ao efetuarmos uma restauração a partir de uma cópia de segurança, apagaremos os dados pessoais de imediato.

Partilha com estabelecimentos

A Send&Store partilha os seus dados pessoais (nome, dados de endereço e [número de telefone,] encomenda) com o estabelecimento selecionado por si, para que o estabelecimento possa entregar a sua encomenda. Uma vez que você é um cliente direto do estabelecimento, este terá as suas próprias responsabilidades e obrigações no que diz respeito ao tratamento dos seus dados pessoais. Caso tenha questões sobre a forma como o estabelecimento trata os seus dados pessoais, deverá contactar o estabelecimento diretamente.

Partilha com outros (não estabelecimentos)

A Send&Store não venderá os seus dados pessoais a terceiros e apenas os divulgaremos a terceiros caso isso seja necessário para a execução do nosso contrato consigo, para fins analíticos e de marketing ou para o cumprimento de obrigações legais.

Os seus dados pessoais poderão ser partilhados com as seguintes entidades:

- Fornecedores de software
- Parceiros implementadores
- Empresas de inquéritos de satisfação ao cliente
- Plataformas de publicidade (por exemplo, Google e Facebook)

Se optou pelo nosso Pacote de Cookies Personalizado, podemos compartilhar os seus dados pessoais, sob formato pseudónimo, com plataformas de terceiros, como Google ou Facebook, a fim de criar "Audiências Personalizadas". Com base nestas Audiências Personalizadas, essas plataformas mostrarão anúncios personalizados. Pode sempre optar por não participar desses anúncios, optando pelo nosso Pacote de Cookies Básico.

Sempre que instruímos empresas externas para tratarem os seus dados pessoais em nosso nome, celebramos um acordo de tratamento de dados para garantir o mesmo grau de proteção e confidencialidade dos seus dados pessoais. Nesse caso, a Send&Store continuará a assumir a derradeira responsabilidade por essas operações de tratamento.

Websites de terceiros

O nosso website pode incluir hiperligações para websites de terceiros. Ao aceder a esses websites de terceiros, tenha em mente que cada um desses websites tem a sua própria declaração de privacidade. Embora a Send&Store tenha o máximo cuidado na seleção dos websites para os quais faz a ligação, não podemos assumir responsabilidade pela forma como estes tratam os seus dados pessoais.

Acesso, retificação e apagamento de dados pessoais

Tem o direito de aceder a toda a informação pessoal que recolhemos sobre si, bem como a solicitar-nos a retificação ou o apagamento dos seus dados pessoais. Caso creia que estamos a tratar os seus dados pessoais sem uma base legal válida ou que estamos a tratar dados pessoais que não são relevantes para o nosso processo de seleção, entre em contacto connosco. Você pode nos contactar através do nosso [formulário de contacto](#). A Send&Store responderá ao seu pedido com a maior brevidade possível, sem nunca ultrapassar um período de quatro semanas após a receção do pedido.

Sugestões, questões e reclamações

Teremos todo o gosto em falar consigo caso tenha quaisquer outras questões ou reclamações relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais. Gostaríamos também de ouvir as suas sugestões sobre como podemos melhorar a nossa política de privacidade.

Segurança

A Send&Store leva a proteção de dados pessoais muito a sério e, por esse motivo, tomamos medidas adequadas para proteger os seus dados pessoais contra utilização indevida, perda, acesso não autorizado, divulgação indesejada e alteração não autorizada. Caso acredite que os seus dados pessoais não estão devidamente protegidos ou que há indicações de utilização indevida, entre em contacto connosco através do endereço de e-mail: team@sendstore.pt.

Autoridade de proteção de dados

Além da opção de nos apresentar uma reclamação, tem o direito de apresentar uma reclamação à autoridade de supervisão relevante para a proteção de dados pessoais. Para o efeito, contacte a autoridade de supervisão diretamente.

Dados de contacto

Endereço da sede:

R. Hermano Neves 18, piso 3, E 7, 1600-477 Lisboa

E-mail: team@sendstore.pt