

# Privacidade



Última modificação: Abril de 2018

## Conteúdo

INFORMAÇÃO SOBRE OS FICHEIROS E SEU PROCESSAMENTO .....	1
1. Quem é responsável pelo processamento dos seus dados? .....	2
2. Que informações pessoais obtemos? .....	2
3. Porque tratamos os seus dados? .....	3
4. A quem podemos comunicar os seus dados? .....	4
5. Base jurídica dos tratamentos de dados .....	6
6. Por quanto tempo manteremos os seus dados? .....	7
7. Quais são os seus direitos? .....	7

## INFORMAÇÃO SOBRE OS FICHEIROS E SEU PROCESSAMENTO

Esta política de privacidade aplica-se ao processamento de dados realizado pelas Agências de Viagens da Logitravel. Por favor, leia atentamente, nela encontrará informações importantes sobre o tratamento dos seus dados pessoais e os direitos que lhe são reconhecidos pelos regulamentos atuais sobre o assunto.

Reservamo-nos o direito de atualizar a nossa política de privacidade a qualquer momento, motivados por decisões de estratégia empresarial assim como para cumprir eventuais alterações legislativas ou de jurisprudência. Em caso de dúvida ou caso necessite de algum esclarecimento sobre a nossa Política de Privacidade ou quanto aos seus direitos, entre em contacto connosco através dos canais abaixo indicados.

Declara que os dados que nos fornece, agora ou no futuro, são corretos e verdadeiros e compromete-se a notificar-nos sobre quaisquer alterações dos mesmos. Se fornecer dados pessoais de terceiros, compromete-se a obter o consentimento prévio dos envolvidos e a informá-los sobre o conteúdo desta política.

Em geral, os campos dos nossos formulários que são indicados como obrigatórios, deverão necessariamente ser preenchidos para processar os seus pedidos.

## 1. Quem é responsável pelo processamento dos seus dados?

Salvo se especificamente indicado o contrário, o responsável pelo processamento dos dados recolhidos na web [www.logitravel.pt](http://www.logitravel.pt) (doravante, a "Web") é a entidade TRAVELFACTORY PROTUGAL UNIPessoal LDA, com morada em AV. ANTONIO AUGUSTO AGUIAR, 19, 1050-0, LISBOA, PORTUGAL.

Pertencemos ao grupo de negócios Logitravel Group. Pode entrar em contacto com o Delegado de Proteção de Dados do Logitravel Group em [dpo@logitravelgroup.com](mailto:dpo@logitravelgroup.com).

## 2. Que informações pessoais obtemos?

Os dados que tratamos são os obtidos:

- Nos formulários que preenche e nos pedidos que formula na Web, por exemplo, quando se regista, aceita receber os nossos boletins informativos, solicita um orçamento, ou compra uma viagem. Também tratamos os dados incluídos nos pedidos e solicitações que recebemos por e-mail, ou no nosso centro de atendimento telefónico.
- Perfis e análises obtidos a partir da navegação de utilizadores da Web, registados ou não.
- Da sua participação nas nossas campanhas comerciais, por exemplo, em concursos ou promoções.
- Do perfil social com o qual decidiu iniciar a sessão na nossa Web.

Os dados que obtemos são fornecidos diretamente por si, ou por terceiros que processam pedidos em seu nome, por exemplo, o titular da reserva, a empresa para a qual trabalha, ou outras agências de viagens.

As categorias de dados com as quais lidamos normalmente, consistem em:

- Identificação e dados de contacto, cartão de identidade, ou passaporte;
- Dados de características pessoais, tais como idioma, sexo, data de nascimento e nacionalidade;
- Dados económicos e transações;
- Dados relativos à sua navegação, por exemplo, o endereço de IP a partir do qual se liga à Web, weblogs, páginas visitadas, ou ações realizadas na Web. Para esse fim, usamos cookies e tecnologias semelhantes, que podem envolver a monitorização da sua navegação. Mais informação sobre a nossa política de cookies disponível em [https://cdn.logitravel.com/logitravelpt/pdf/pt/cookies\\_policy.pdf](https://cdn.logitravel.com/logitravelpt/pdf/pt/cookies_policy.pdf)
- Apenas em caso de consentimento prévio, podemos determinar a localização aproximada dos nossos utilizadores para ajustar o conteúdo da web de acordo com a sua localização. Essa localização deriva da análise do seu endereço de IP e/ou da localização do seu provedor de Internet e, desta forma, não nos permite em qualquer momento saber onde se encontra exatamente. Não associamos dados de localização a utilizadores identificados.

- Dados referentes ao seu histórico de reservas e de contactos com o grupo;
- Dados de monitorização comercial e, quando apropriado, relativos a preferências e perfil comercial.
- Dados identificativos e de contacto obtidos do perfil social que usou para iniciar a sessão na nossa Web. Esses dados são processados apenas para esta finalidade.
- Dados gerados pelo uso de redes sociais que decidiu partilhar connosco (por exemplo, gostos e comentários).

### 3. Porque tratamos os seus dados?

Tratamos os dados dos nossos clientes e utilizadores para os seguintes fins:

- A gestão do relacionamento com os clientes;
- Processar os seus pedidos e fornecer os serviços contratados;
- Avaliar a qualidade dos nossos serviços. Para a avaliação da qualidade, podemos enviar-lhe inquéritos de satisfação, embora o preenchimento dos mesmos não seja obrigatório;
- Cumprir as nossas obrigações legais, por exemplo, em questões de contabilidade e fiscais.

Os dados dos utilizadores da Web também são tratados para a administração, gestão e controlo da própria web e das suas áreas de acesso restritas, para fins estatísticos e de melhoria da web e dos nossos serviços.

Por razões de segurança e controlo de qualidade, as chamadas feitas para o nosso centro de atendimento telefónico e para os nossos operadores podem ser gravadas. Se não quiser que a chamada seja gravada, deverá indicá-lo ao operador que o atender.

Tratamos os dados dos nossos clientes e utilizadores para os seguintes fins comerciais:

- Enviar comunicações comerciais para os nossos clientes e utilizadores. Estas comunicações referem-se a produtos ou serviços comercializados pelo Logitravel Group e relativos aos seguintes setores: turismo, automóvel, lazer, arte, cultura, formação, telecomunicações, financeiro e seguros.
- Com o seu consentimento, elaboraremos um perfil comercial a partir das suas reservas e dos dados disponibilizados na Web, para que as nossas ofertas e comunicações comerciais sejam ajustadas a esse perfil. Não são tomadas decisões automatizadas com base nos perfis dos nossos clientes.
- Se solicitou uma cotação, ou iniciou um processo de reserva na Web, ou através do nosso Centro de Atendimento Telefónico, sem chegar a completá-lo, os dados fornecidos podem ser utilizados para efetuar uma monitorização comercial do seu pedido. Com esse fim, os nossos operadores poderão contactá-lo por e-mail, ou por telefone, por exemplo, para resolver eventuais incidentes no processo de reserva.

- Se participa nas nossas campanhas promocionais, os seus dados serão tratados para a gestão e controlo das mesmas. A participação nas nossas promoções implica o seu consentimento para o processamento e transferência dos seus dados, no alcance, e sob as condições indicadas nas bases que regulam a campanha específica na qual participa, sendo o dito consentimento um requisito essencial para a sua participação. Dependendo da operacionalidade da promoção específica na qual se registaram, os dados dos participantes ou premiados podem ser publicados nos sites da Logitravel, redes sociais, ou meios de comunicação. No caso de concursos e sorteios, os dados pessoais dos vencedores, necessários para usufruir corretamente dos prémios, serão comunicados aos fornecedores dos mesmos, sendo que os visados consentirão, necessariamente, na respetiva transferência internacional das suas informações pessoais, quando os ditos fornecedores estiverem localizados fora do Espaço Económico Europeu.

#### 4. A quem podemos comunicar os seus dados?

Regra geral, somente comunicaremos as suas informações com o seu consentimento prévio, e quando for necessário para o processamento dos seus pedidos, prestação de serviços contratados, ou cumprimento das nossas obrigações legais.

Em particular:

- Para o processamento correto das reservas solicitadas, os dados incluídos nas reservas serão comunicados aos fornecedores dos serviços turísticos incluídos nos contratos de viagem e/ou às empresas que gerem sistemas globais de reservas, como a entidade AMADEUS GLOBAL TRAVEL DISTRIBUTION; Isso pode implicar a transferência internacional dos seus dados, quando essas empresas estiverem fora do Espaço Económico Europeu.

- Podemos, também, comunicar dados relativos à operação a plataformas de deteção de fraudes, para detetar e impedir pagamentos ou reservas fraudulentas.

- Comunicamos dados dos nossos clientes e utilizadores para outras empresas do Grupo Logitravel, com as seguintes finalidades administrativas internas do grupo:

o Para a análise de dados de negócios e informações comerciais, obtidas a partir de dados consolidados de clientes e reservas das agências de viagens do grupo, controlo de gestão corporativa, estatísticas e avaliação de qualidade a nível do grupo. A empresa do grupo responsável por este tratamento é a Toolfactory, SL com morada no Edifício Logitravel, Parcela 3B (Parc Bit) - Ctra. Palma - Valldemossa km 7.4, 07121 Palma de Maiorca, Espanha.

o Para a exploração comercial da consolidação das bases de dados comerciais das agências de viagens Logitravel. A entidade responsável por este tratamento é a Travel Concept, SL com morada no Edifício Logitravel, Parcela 3B (Parc Bit) - Ctra. Palma - Valldemossa km 7.4, 07121 Palma de Maiorca, Espanha.

Podemos recorrer a soluções tecnológicas, ou serviços prestados por empresas, que estão fora do Espaço Económico Europeu, para certas funcionalidades da web. Neste caso, adotaremos as medidas apropriadas para garantir um nível adequado de proteção dos dados pessoais. Em particular:

- Utilizamos diferentes serviços fornecidos pela Google e suas filiais. Essas empresas aderiram ao acordo Privacy Shield (Proteção da Privacidade) entre a UE e os EUA. UU. No âmbito da aplicação deste acordo, os dados pessoais transferidos de uma empresa da UE para outra dos Estados Unidos, serão tratados de acordo com um conjunto de normas de proteção e salvaguardas bem definidas, garantindo assim um nível adequado de proteção. Pode verificar a vigência da adesão do Google ao Privacy Shield, no seguinte link:

<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt000000001L5AAI&status=Active> .

- A funcionalidade do chat incorporada no nosso site é fornecida pela empresa americana LiveChat, Inc. Esta empresa aderiu ao acordo Privacy Shield (<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt00000000L16xAAC&status=Active> ).

- Para o envio e gestão das suas comunicações comerciais, o nosso grupo utiliza a plataforma de e-mail do Oracle Responsys Marketing Platform Cloud Service. Essa plataforma é fornecida pelo grupo Oracle, cuja sede está localizada nos EUA, e pelas empresas filiadas à Oracle, identificadas no seguinte link <https://www.oracle.com/corporate/oracle-affiliates.html>. Para garantir um nível adequado de proteção dos dados pessoais transferidos para a Oracle, o grupo Logitravel formalizou um contrato com esse fornecedor, que inclui as cláusulas padrão aprovadas pela Comissão Europeia. Para qualquer dúvida sobre o funcionamento do dito serviço, ou sobre a política de privacidade da Oracle, entre em contacto com a Oracle Ibérica, S.R.L., localizada em C/ José Echegaray, 6, Edifício B, 28232, Las Rozas, Madrid, Espanha, tel. (+34) 902 302 302. Se preferir, também pode entrar em contacto diretamente com o departamento de privacidade do grupo, através do formulário disponível no seguinte link: [https://oracle.ethicspointvp.com/custom/oracle/dp/en/form\\_data.asp](https://oracle.ethicspointvp.com/custom/oracle/dp/en/form_data.asp) (em inglês).

Saliente-se que, todas as informações encontradas nos blogs, fóruns ou outras ferramentas participativas, que estão disponíveis na Web tornar-se-ão informação pública, pelo que, os utilizadores devem ter uma precaução especial ao decidir publicar comentários, ou partilhar as suas informações pessoais.

O uso de tais ferramentas participativas está sujeito às condições abaixo descritas.

Concorda em fazer uso adequado da funcionalidade de publicação de comentários na Web e, em particular, mas não de forma limitada, a não inserir dados e/ou comentários que:

- Incorram em atividades ilícitas, ilegais ou contrárias à boa fé e à ordem pública;
- Divulgar conteúdos ou propaganda de carácter racista, xenófobo, pornográfico, da apologia do terrorismo, ou contra os direitos humanos;
- Contenham conteúdos que pressupõem uma violação dos direitos de propriedade intelectual e industrial;
- Atentem contra a imagem de terceiros;
- Introduzam ou disseminem na rede vírus informáticos, ou quaisquer outros sistemas físicos ou lógicos que possam causar danos aos sistemas;
- Utilizem as contas de e-mail ou dados pessoais de outros utilizadores e modifiquem ou manipulem as suas mensagens.

Reservamo-nos o direito de retirar ou não publicar todos os comentários e contribuições que não cumpram os limites acima mencionados e, especialmente aqueles que violem o respeito pela dignidade da pessoa, que sejam discriminatórios, xenófobos, racistas, pornográficos, que ameacem a juventude, ou a infância, ordem ou segurança pública ou, na nossa opinião, não sejam apropriadas. Não nos responsabilizamos pelas informações armazenadas a pedido dos utilizadores e, em particular no que respeita às opiniões expressas, nem pela exatidão, qualidade, fiabilidade e correção das informações que os utilizadores incluam. Não obstante o acima exposto, as pessoas cujos dados pessoais são incluídos nos comentários ou publicações na Web, podem solicitar, a qualquer momento, o cancelamento dos citados dados, conforme se indica na seção "Quais são os seus direitos? ".

## 5. Base jurídica dos tratamentos de dados

A base para o tratamento dos seus dados é a gestão da relação jurídica estabelecida consigo, a prestação dos serviços solicitados ou contratados e o cumprimento das obrigações legais, especialmente as regulamentações aplicáveis em matérias contabilísticas e fiscais, turística, ou de segurança e controlo dos viajantes.

Os seguintes tratamentos de dados são baseados na existência de um interesse legítimo:

- A gestão da segurança da Web e do nosso centro de atendimento, bem como a adoção de medidas de detecção e prevenção de fraudes, baseia-se na existência do nosso legítimo interesse em garantir a segurança dos nossos sistemas e das transações.
- A realização de estatísticas e controlo de qualidade, incluindo gravações de chamadas para o nosso centro de atendimento, baseia-se no nosso legítimo interesse em avaliar os nossos serviços.
- A monitorização comercial dos seus pedidos, o envio de comunicações comerciais e a consolidação dos bancos de dados comerciais das agências de viagens Logitravel, baseiam-se no nosso legítimo interesse e no do grupo, em promover os produtos ou serviços comercializado pelo Logitravel Group, bem como no seu consentimento para receber as ditas comunicações por meios eletrónicos.
- A análise da consolidação dos dados dos clientes baseia-se no interesse do grupo para tratar esta informação para fins administrativos internos.

Os seguintes tratamentos de dados são baseados no seu consentimento, sem que a retirada do consentimento condicione a prestação de serviços contratados:

- A realização de perfis comerciais para o envio de ofertas e comunicações comerciais baseia-se no consentimento que lhe solicitamos;
- A realização de perfis de navegação baseados em informações obtidas a partir de cookies, ou tecnologias semelhantes.

## 6. Por quanto tempo manteremos os seus dados?

Em geral, mantemos os seus dados durante a vigência do relacionamento que tem conosco e, em qualquer caso, durante os períodos previstos nas disposições legais aplicáveis, por exemplo, em questões contabilísticas e fiscais, e pelo tempo necessário para tratar possíveis responsabilidades, com origem no tratamento de dados. Cancelaremos os seus dados quando deixarem de ser necessários ou relevantes para as finalidades para as quais foram recolhidos. De uma maneira específica:

Os registos de acesso a áreas restritas da Web serão cancelados no mês da sua criação. As informações relacionadas com a navegação serão canceladas assim que a ligação com a web for concluída e as estatísticas tiverem sido feitas.

As gravações de chamadas no Centro de Atendimento serão canceladas no prazo máximo de dois meses, sem prejuízo da sua preservação durante o tempo necessário para gerir eventuais incidentes ou prazos estipulados pelas disposições legais aplicáveis.

Os dados processados para fins comerciais, incluindo perfis comerciais, permanecerão em vigor até que a sua exclusão seja solicitada. Os suportes, nos quais consta a existência do seu consentimento para o processamento dos seus dados para esses fins, como por exemplo os registos eletrónicos de submissão de formulários, serão mantidos durante toda a duração do tratamento de dados e dos prazos de prescrição aplicáveis.

## 7. Quais são os seus direitos?

Tem direito a obter a confirmação se estamos ou não a tratar os seus dados pessoais e, nesse caso, aceder aos mesmos.

Assim que estiver registado na Web, poderá visualizar o histórico das suas reservas, bem como aceder ao seu perfil e atualizar as informações que forneceu no momento do seu registo.

Também pode solicitar que os seus dados sejam corrigidos quando estiverem imprecisos, ou que os dados incompletos sejam completados, bem como solicitar a sua exclusão quando, entre outras razões, os dados já não sejam necessários para os propósitos para os quais foram recolhidos.

Em determinadas circunstâncias, poderá solicitar a limitação do processamento dos seus dados. Nesse caso, trataremos apenas os dados inerentes à formulação, ao exercício ou defesa de reclamações, ou tendo em vista a proteção dos direitos de outras pessoas. Sob certas condições e por motivos relacionados à sua situação particular, também poderá opor-se ao tratamento dos seus dados. Nesse caso, deixaremos de tratar os dados, exceto por razões legítimas e imperiosas e que prevaleçam sobre os seus interesses ou direitos e liberdades, ou para a formulação, ou exercício ou defesa de reclamações.

Da mesma forma, e sob certas condições, pode solicitar a portabilidade dos seus dados, para que sejam transmitidos para outro responsável pelo tratamento de dados.

Pode revogar o consentimento que deu para determinadas finalidades, sem afetar a legalidade do tratamento de dados, com base no consentimento anterior à sua retirada.

Para solicitar a desistência do tratamento de dados para fins comerciais, pode:

- Atualizar as suas preferências no seu perfil, acessível a partir de sua conta da Web;
- Enviar um e-mail para o seguinte endereço de e-mail: [privacy@logitravel.com](mailto:privacy@logitravel.com);
- Use o link fornecido para esta finalidade nos nossos boletins.

A qualquer momento pode cancelar o seu consentimento para a geolocalização ou a instalação de cookies para monitorizar ou criar perfis de navegação, modificando as opções de privacidade do seu navegador da Web ou do seu terminal. Pode obter mais informações sobre a publicidade comportamental online (online behavioural advertising) e como gerir a privacidade do seu navegador para recusar esse tipo de tratamento de dados em [www.youronlinechoices.eu](http://www.youronlinechoices.eu). Está disponível mais informação sobre a nossa política de cookies em [https://cdn.logitravel.com/logitravelpt/pdf/pt/cookies\\_policy.pdf](https://cdn.logitravel.com/logitravelpt/pdf/pt/cookies_policy.pdf)

Tem, igualmente, o direito de apresentar uma reclamação junto a uma autoridade de proteção de dados. Pode consultar a lista e as informações de contacto das agências europeias de proteção de dados no site da Comissão Europeia em [http://ec.europa.eu/newsroom/article29/item-detail.cfm?item\\_id=612080](http://ec.europa.eu/newsroom/article29/item-detail.cfm?item_id=612080).

Para exercer os seus direitos deve enviar-nos um pedido, acompanhado de uma cópia do seu documento nacional de identidade, ou outro documento válido que o identifique por correio, postal ou eletrónico, para o nosso Responsável de Proteção de Dados, nos endereços indicados na secção "Quem é o responsável pelo processamento dos seus dados?"

Pode obter mais informações sobre os seus direitos e como exercê-los no site da Agência Espanhola de Proteção de Dados em <http://www.agpd.es> ou na página da autoridade de proteção de dados do seu país.