

## Política de Privacidade para o Portal de Ajuda

Data: Setembro de 2019

### Índice

1	Geral .....	1
2	Utilização da Plataforma do Portal de Ajuda e apresentação de um pedido de cliente.....	2
3	Os destinatários dos dados pessoais .....	3
4	Os seus direitos .....	3
5	Segurança dos dados .....	5
6	Conservação e eliminação dos dados pela Vorwerk International.....	5
7	Estatuto da Política de Privacidade .....	6
8	Encarregado da proteção de dados .....	6

### 1 Geral

- 1.1** As disposições que se seguem determinam a forma como a Vorwerk International & Co. KmG, Verenastrasse 39, CH- 8832 Wollerau, Suíça (“**Vorwerk International**”) processa os seus dados pessoais relativamente à nossa Plataforma do Portal de Ajuda (“Portal de Ajuda”), assim como que dados são processados, caso tenha quaisquer pedidos específicos relativos a um dos produtos ou serviços Vorwerk.
- 1.2** A Vorwerk International é a fornecedora do Portal de Ajuda e, conseqüentemente, a responsável pelo tratamento dos dados recolhidos através da plataforma, tal como descrito na secção 2 abaixo. A Vorwerk International também é responsável pelo apoio ao cliente da plataforma web Cookidoo® (“Cookidoo”) e da aplicação oficial Bimby® Cookidoo®, bem como da aplicação Kobold Robot (coletivamente designadas de “aplicação”).
- 1.3** Não obstante a secção 1.2, a venda de produtos da Vorwerk (p. ex. Kobold, Bimby ou Temial) e o apoio ao cliente também se aplica, por norma, a outras empresas do Grupo Vorwerk. A respetiva competência está, por norma, associada ao local de residência do cliente ou ao local da compra a retalho. Pode encontrar [aqui](#) uma vista geral das entidades locais competentes da Vorwerk e das respetivas políticas de privacidade independentes.
- 1.4** Para evitar dúvidas, as empresas do Grupo Vorwerk não atuam em conjunto como responsáveis pelo tratamento, salvo indicação expressa em contrário. Salvo descrição expressa em contrário, cada transferência de dados entre as empresas do Grupo Vorwerk é uma transferência de responsável para responsável pelo tratamento de

dados e não um processamento de uma empresa do Grupo Vorwerk em nome de outra.

## **2 Processamento de dados pessoais na nossa plataforma**

As informações detalhadas acerca do tratamento dos seus dados são apresentadas a seguir a esta Política de Privacidade. Se tiver quaisquer perguntas ou comentários, contacte o encarregado da proteção de dados, utilizando as informações de contacto apresentadas na secção 8 abaixo.

### **2.1 Utilização da Plataforma do Portal de Ajuda e apresentação de um pedido de cliente**

Por motivos técnicos, ao aceder à plataforma, os seguintes dados serão transmitidos automaticamente para a Vorwerk International:

- Endereço IP
- Data e hora
- Volume de dados transmitidos
- Dispositivo e navegador de acesso
- Sistema operativo em execução no dispositivo de acesso
- Notificação a indicar se o acesso foi bem sucedido

Os dados anteriores serão tratados para permitir tecnicamente a utilização da plataforma. Além disso, os dados poderão ser avaliados para fins estatísticos, bem como para melhorar o serviço prestado, de forma anónima. Esses dados serão alvo de tratamento com o fundamento jurídico dos interesses legítimos (artigo 6.º (1) f RGPD).

### **2.2 Na plataforma tem a opção de utilizar o formulário de pedido para enviar um pedido específico ao serviço de apoio ao cliente. Neste caso, serão recolhidos os seguintes dados pessoais, com o objetivo de lidar com o seu pedido e permitir o contacto consigo por parte da nossa equipa do serviço de apoio ao cliente (os dados assinalados com \* são opcionais e variam consoante o tipo de pedido que está a efetuar):**

- Nome
- Apelido
- Código postal e local de residência
- Número de telefone
- Email\*
- Número de fatura/vale-oferta\*
- Número de encomenda\*
- Nome do produto do cliente\*

Os dados anteriores só serão utilizados para cumprir o pedido de assistência específico do cliente e não serão alvo de outro processamento para outros fins.

Os dados anteriores serão alvo de tratamento com o fundamento jurídico da execução de um contrato (artigo 6.º (1) b RGPD).

### **2.3 Apoio ao cliente local**

Se o pedido do cliente estiver relacionado com um produto ou serviço da Vorwerk cuja competência seja de outro apoio ao cliente dentro do Grupo Vorwerk (ver as secções 1.2 e 1.3), iremos partilhar os dados recolhidos através do formulário de contacto com a entidade da Vorwerk local para aceder ao pedido do cliente. Neste tipo de casos, os dados pessoais, conforme referidos na secção 2.2.1, são encaminhados para a entidade da Vorwerk local e processados para o efeito.

Os dados anteriores serão alvo de tratamento com o fundamento jurídico do consentimento do cliente (artigo 6.º (1) a RGPD).

## **3 Os destinatários dos dados pessoais**

3.1 Ao prestar assistência para lidar com os seus pedidos, podemos partilhar os dados pessoais com pessoas a atuar em nosso nome, ou envolvidas, de qualquer outra forma, na assistência ao cliente, incluindo:

- Prestadores de serviços que recolham dados em nosso nome
- Outros parceiros de negócios que nos prestem serviços, tais como:
  - o Fornecedores de alojamento informático
  - o Prestadores de serviços de comunicação

3.2 Os destinatários listados acima podem encontrar-se estabelecidos fora do Espaço Económico Europeu. Sempre que necessário, e salvo se o país para o qual os dados estão a ser transferidos tenha sido considerado pela Comissão Europeia como tendo um nível de proteção adequada, exigimos que esses destinatários cumpram as medidas de proteção de dados, tais como as cláusulas contratuais-tipo, e forneçam garantias adequadas nos termos das orientações da Comissão Europeia, ou uma certificação da estrutura Privacy Shield UE-EUA ou Suíça-EUA.

## **4 Os seus direitos**

### **4.1 Direito de acesso (artigo 15.º RGPD)**

Tem o direito de solicitar a confirmação de que os seus dados pessoais são objeto de tratamento pela Vorwerk International e, se for esse o caso, de que a Vorwerk

International permite o acesso aos dados e às informações armazenadas pela Vorwerk International relativamente ao titular dos dados ou ao seu pseudónimo.

#### **4.2 Direito de retificação (artigo 16.º RGPD)**

Tem o direito de correção dos seus dados caso os dados pessoais recolhidos estejam incorretos.

#### **4.3 Direito ao apagamento (artigo 17.º RGPD)**

Tem o direito de solicitar o apagamento dos dados pessoais sem demora injustificada, em determinadas circunstâncias. Essas circunstâncias podem ser, por exemplo, os dados pessoais já não serem necessários para a finalidade que motivou a sua recolha, ou se retirar o consentimento em que se baseia o tratamento dos dados nos termos do artigo 6.º (1) a RGPD, e se não existir outro fundamento jurídico para o referido tratamento.

#### **4.4 Direito à limitação do tratamento (artigo 18.º RGPD)**

O titular dos dados tem o direito de obter a limitação do tratamento, em determinadas circunstâncias. Essas circunstâncias podem ser, por exemplo, quando o titular considerar que os seus dados pessoais não são exatos, ou se não necessitarmos dos dados pessoais para a finalidade original do tratamento, mas esses dados sejam requeridos pelo titular para efeitos de declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial.

#### **4.5 Direito de portabilidade dos dados (artigo 20.º RGPD)**

Em determinadas circunstâncias, tem o direito de receber os dados pessoais que nos tenha fornecido, num formato de uso corrente e de leitura automática, e o direito de transmitir essas informações a outro responsável pelo tratamento sem impedimento, ou solicitar que o façamos.

#### **4.6 Direito de oposição (artigo 21.º RGPD)**

**Quando o fundamento legal para o tratamento dos seus dados pessoais por nós levado a cabo é o nosso interesse legítimo, nos termos do art. 6 (1) f do RGPD, tem o direito de se opor ao tratamento por motivos relacionados com a sua situação particular. Iremos cumprir o seu pedido a menos que tenhamos razões imperiosas e legítimas para realizar o tratamento que prevaleçam sobre os seus interesses e direitos, ou se necessitarmos de continuar a tratar os seus dados para efeitos de declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial.**

**No entanto, iremos cumprir o seu pedido em qualquer caso, se os seus dados estiverem a ser tratados para a finalidade de marketing.**

#### **4.7 Direito de retirar o consentimento**

Quando tratarmos os seus dados pessoais com o fundamento do consentimento dado nos termos do artigo 6.º (1) a RGPD, tem o direito de retirar o seu consentimento em qualquer altura. Tenha em atenção que retirar o consentimento não afeta a legalidade do tratamento com base no consentimento antes da sua retirada.

#### **4.8 Como exercer os seus direitos à proteção de dados**

Para qualquer pergunta sobre a recolha, o tratamento ou a utilização dos seus dados pessoais, a divulgação, a correção, o bloqueio ou a eliminação de dados, ou uma objeção a um determinado tratamento dos dados, ou a portabilidade dos mesmos, contacte o encarregado da proteção de dados utilizando as informações de contacto apresentadas abaixo, na secção 8.

Tem o direito a instruir-nos sobre a forma como tratar os seus dados pessoais após o seu falecimento.

#### **4.9 Direito a apresentar reclamação**

4.9.1 Tem o direito a apresentar uma reclamação junto de uma autoridade de controlo, nomeadamente no Estado-Membro da residência habitual.

4.9.2 Se não estiver satisfeito com qualquer aspeto do tratamento dos dados pessoais por parte da Vorwerk International, gostaríamos de compreender a situação e de a debater consigo para saber como podemos melhorar essa situação. Sinta-se à vontade para nos contactar utilizando as informações de contacto apresentadas abaixo, na secção 8. Apesar disso, poderá apresentar uma reclamação à autoridade de controlo responsável pela proteção de dados local.

### **5 Segurança dos dados**

Na Vorwerk International, implementámos medidas técnicas e organizativas para evitar uma destruição acidental ou ilícita, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizados a dados pessoais transmitidos, conservados ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento.

### **6 Conservação e eliminação dos dados pela Vorwerk International**

6.1 Conservamos os seus dados pessoais relacionados com a prestação do serviço de assistência ao cliente pelo tempo necessário para lhe prestar assistência, para cumprir

a legislação aplicável (incluindo a legislação relativa à conservação de documentos), para a resolução de litígios com quaisquer partes e para qualquer outro fim necessário para nos permitir desenvolver a nossa atividade. Consequentemente apagamos os dados pessoais assim que já não sejam necessários para os objetivos acima descritos.

- 6.2 Se o tratamento se basear no consentimento e o retirar, iremos apagar ou anonimizar os seus dados pessoais sem demora injustificada após a retirada do consentimento, salvo se houver um fundamento jurídico para a conservação dos dados.
- 6.3 Se conservarmos os dados pessoais com o único objetivo de garantir a conformidade com a legislação sobre a conservação de documentos, iremos conservar esses dados pessoais no modo de arquivo. Isto significa que o acesso a estes dados pessoais é estritamente limitado às pessoas que possam necessitar de acesso para poderem cumprir a legislação referida anteriormente.
- 6.4 Os critérios que adotamos para determinar os períodos de conservação dos seus dados pessoais incluem os requisitos de conservação nos termos da legislação aplicável, dos regulamentos e dos nossos requisitos operacionais, tais como a manutenção de contas, a gestão da relação com os clientes e a resposta a processos judiciais, a reclamações e a pedidos regulamentares e para o cumprimento da lei. Se tiver qualquer pergunta sobre um período de conservação específico para determinados tipos de dados pessoais que processamos, contacte-nos utilizando as informações de contacto apresentadas abaixo, na secção 8.

## **7 Estatuto da Política de Privacidade**

A presente Política de Privacidade foi atualizada em Setembro de 2019. Reservamo-nos o direito de efetuar correções periódicas, caso existam alterações ao processamento dos dados. Se a Política de Privacidade for atualizada, iremos tomar os passos necessários para informar os utilizadores através dos meios adequados, tais como uma notificação apresentada ao iniciar sessão na conta, ou por qualquer outra forma, caso seja mais adequada (p. ex. e-mail).

## **8 Encarregado da proteção de dados**

Pode contactar o encarregado da proteção de dados da Vorwerk International por este meio:

Vorwerk International & Co. KmG  
Verenastrasse 39  
CH-8832 Wollerau  
Switzerland  
dpo@vorwerk.ch