

II - Política de Privacidade e Proteção de Dados

2.1 - Introdução

A navegação no *site* da DUBAI DATES NUTRITION e o registo como cliente na loja *online* pressupõe a compreensão e a aceitação da presente Política de Privacidade e Proteção de Dados.

A DUBAI DATES NUTRITION mantém a constante preocupação pela defesa da privacidade dos dados pessoais e uma atuação preventiva no que respeita à segurança do *site*, das demais aplicações e plataformas de que é titular, bem como à proteção dos dados dos seus clientes e visitantes.

Em reforço das garantias de confidencialidade dos dados pessoais, ainda assim foram implementadas novas medidas de proteção de dados, tanto ao nível da verificação da legitimidade de utilização dos dados pessoais tratados, como ao nível da garantia do cumprimento dos direitos reconhecidos aos titulares desses dados. Nesse âmbito, e através da especialização dos canais de apoio ao cliente, pretende promover uma comunicação mais clara e objetiva das finalidades subjacentes ao tratamento dos dados pessoais e a transparência das operações de tratamento dos mesmos.

Assim, a informação constante deste texto pretende transmitir, de forma clara e inequívoca, o conteúdo da política de privacidade e proteção dos dados pessoais que serão objeto de tratamento nos termos previstos no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados em vigor (de ora em diante RGPD) e delimitado pelo conteúdo da relação comercial a estabelecer entre o titular dos dados e a DUBAI DATES NUTRITION.

2.2 - Dados pessoais recolhidos

Em termos gerais, são recolhidos dados pessoais em três situações diretamente decorrentes da atividade da DUBAI DATES NUTRITION:

2.2.1. Registo de utilizador e finalidades do tratamento dos dados pessoais

Para realizar uma encomenda, o utilizador poderá futuramente ter a possibilidade de previamente registar-se, preenchendo os campos constantes do formulário existente nos vários websites.

Tendo essa funcionalidade disponível, após completar o registo, o Utilizador terá acesso à sua conta pessoal, onde pode gerir as suas definições de conta.

Também é possível efetuar a sua encomenda sem registo prévio. No entanto, ao registar-se no website, os seus dados e preferências ficarão gravados para serem mais facilmente utilizados em futuras compras.

Os campos de preenchimento obrigatório nos formulários disponíveis para aquelas fases de registo estão assinalados com um asterisco (*).

A DUBAI DATES NUTRITION compromete-se a proteger os dados do cliente e estes nunca serão disponibilizados a terceiros sem o conhecimento ou consentimento do titular, conforme seja legalmente exigível.

Quando efetuar uma compra no site, ao cliente serão solicitados também os dados relativos à morada de entrega e aos detalhes de pagamento de forma a garantir a maior eficácia possível e o cumprimento dos prazos de entrega. Tais dados serão transmitidos ao transitário que garantirá a operação de entrega da encomenda, estando todas essas entidades obrigadas a proceder ao tratamento desses dados em rigoroso cumprimento dos princípios previstos no RGPD em matéria de proteção de dados pessoais.

Aquando do processamento da encomenda do cliente é, ainda, possível que determinados dados pessoais - como o endereço e o código postal - sejam divulgados a entidades terceiras com a finalidade única de prevenção e deteção de fraudes e sempre na sequência de interpelação, para o efeito, por parte das autoridades competentes. Tais entidades estão igualmente obrigadas à implementação de medidas de proteção e segurança desses dados.

Aviso: Por uma questão de segurança e proteção dos dados pessoais, aconselhamos a destruição ou a rasura da etiqueta em que os mesmos são impressos, imediatamente após a receção da encomenda, de modo a evitar que tais dados sejam consultados por terceiros após o descarte das embalagens nos pontos de reciclagem.

Para efeito de operacionalização de outras funcionalidades disponibilizadas pela DUBAI DATES NUTRITION a pedido do cliente, poderão ser solicitados dados pessoais adicionais que serão objeto de tratamento nos termos especialmente previstos nos termos e condições de utilização das mesmas.

Tendo a funcionalidade disponível de criação de conta os dados fornecidos serão guardados pelo prazo estritamente necessário que, normalmente, corresponde ao prazo de existência da conta de cliente. Por esse motivo, no momento em que o cliente acionar a desativação da conta de que é titular (tendo a funcionalidade disponível de criação de conta), os dados pessoais

serão apagados definitivamente, com ressalva dos dados necessários ao cumprimento de obrigações legais, designadamente, mas sem limitar, de faturação e registo contabilístico. Esses dados serão arquivados em base de dados própria, anonimizada e criada para tal efeito, e apenas pelo prazo absolutamente necessário a tais finalidades. Serão, igualmente, mantidos nessa mesma base de dados anonimizada, pelo período de doze meses, os dados relativos a transações realizadas nesse período de tempo através do método de pagamento Cartão de Crédito. Tal registo é realizado com a finalidade única de proceder a eventuais reembolsos que possam ser devidos ao cliente durante tais prazos que se contam da data de emissão das respetivas faturas.

Assim, uma vez desativada a conta (tendo a funcionalidade disponível de criação de conta), caso o cliente pretenda fazer nova encomenda no *site*, deverá proceder a um novo registo inicial, ficando sujeito aos termos e condições em vigor à data do mesmo.

Aviso: Na eventualidade de, findo os prazos supra indicados, se verificar o direito ao reembolso de qualquer montante e caso este ocorra em momento posterior à desativação da conta, o cliente deverá contactar a DUBAI DATES NUTRITION, fornecendo os novos dados bancários por via da apresentação de comprovativo bancário. Para este efeito, o cliente será sujeito a um procedimento de validação de identidade. Apenas serão aceites comprovativos bancários em que este figure como único ou primeiro titular da conta bancária indicada.

A conclusão do registo do cliente (tendo a funcionalidade disponível de criação de conta) irá espoletar uma confirmação de registo para o endereço de e-mail que o cliente associar à conta de cliente e que incluirá um *link* para o presente texto.

Qualquer funcionalidade ou plataforma de que a DUBAI DATES NUTRITION seja titular e que o cliente pretenda utilizar estará condicionada à aceitação dos termos e condições de utilização respetivos bem como, quando especificamente prevista, da respetiva política de privacidade e proteção de dados. Todas as matérias não especialmente previstas nos referidos textos, serão reguladas, com as necessárias adaptações, pelos termos definidos no presente texto.

Em matéria de atualização dos dados de cliente e tendo a funcionalidade disponível de criação de conta, sempre que este pretender verificar os dados que forneceu à DUBAI DATES NUTRITION, poderá fazê-lo na sua área pessoal. O cliente deverá manter os dados de acesso à sua conta seguros, dado que toda e qualquer ação ou pedido efetuados através da sua conta serão da sua responsabilidade, desde que cumpridos os procedimentos de validação da identidade do cliente *infra* descritos.

Aviso: Por uma questão de segurança e proteção dos dados pessoais, recomendamos que o cliente não guarde a sua palavra-passe no browser, uma vez que outra pessoa com acesso ao seu dispositivo eletrónico pode aceder à sua informação pessoal.

Para que efeito são utilizados os dados recolhidos?

Os dados do cliente são objeto de tratamento no âmbito da realização de ações como o processamento de encomendas, a notificação ao cliente de eventuais alterações introduzidas nas funcionalidades do *site*, a realização de inquéritos e a avaliação de interações para efeitos estatísticos.

Podem, ainda, ser recolhidas outras informações sobre a experiência do cliente no site com a finalidade exclusiva de melhoria do serviço a prestar ao cliente. Contudo, tal será apenas feito após confirmação da tomada de conhecimento do respetivo titular ou, quando aplicável, da recolha do consentimento expresso deste, designadamente no que se refere aos serviços e funcionalidades disponibilizadas pela DUBAI DATES NUTRITION por via do site ou de qualquer aplicação de que seja titular.

Periodicamente e por e-mail, o cliente poderá ainda receber informações sobre produtos e serviços, campanhas, promoções e ofertas especiais. Se não desejar ser contactado para estes efeitos, o cliente poderá cancelar a subscrição da *newsletter* fazendo *opt-out* nos respetivos campos, disponibilizados no separador Gerir Permissões da sua área de dados da conta ou clicando no link disponibilizado no texto da newsletter para esse específico efeito.

2.2.2. Contacto do cliente com a DUBAI DATES NUTRITION

Sempre que o cliente, por iniciativa própria, contacta a DUBAI DATES NUTRITION com o objetivo de obter informações sobre os produtos, sobre o processo de compra, sobre o estado da encomenda ou para reportar qualquer situação relacionada com o *site* ou com algum dos serviços disponibilizados, a DUBAI DATES NUTRITION poderá necessitar de recolher dados pessoais adicionais para diversos fins que serão, no caso concreto, especificamente comunicados mas que genericamente se podem enquadrar nas situações de **confirmação da identidade do cliente** e da **finalidade subjacente ao contacto**.

Como forma de garantir que o contacto está efetivamente a ser estabelecido pelo titular dos dados, a DUBAI DATES NUTRITION implementou medidas de reforço da confirmação da identidade do interlocutor para os casos em que o contacto é estabelecido por via telefónica.

O operador só prosseguirá com a chamada após a comunicação, em termos claros e objetivos, da finalidade e das condições de validação da identidade do cliente bem como da confirmação expressa, por parte deste, da intenção de prosseguir com o contacto sob tais condições.

Neste âmbito, ao cliente pode, por exemplo, ser pedida a indicação de um ou mais produtos adquiridos em encomendas anteriores, o que o operador fará após pedir autorização para aceder ao histórico de compras dos últimos 6 (seis) meses.

Após a validação da identidade do cliente, o operador fará perguntas-chave com base na descrição do motivo do contacto de modo a fazer um enquadramento da situação e, eventualmente, reencaminhar a mesma para um colaborador do serviço de Apoio ao Cliente especializado no tema a tratar.

2.2.3. Contacto da DUBAI DATES NUTRITION com o cliente

No âmbito do processamento de uma encomenda específica, poderá surgir a necessidade de o Serviço de Apoio ao Cliente da DUBAI DATES NUTRITION contactar o cliente com vista à:

i) confirmação ou retificação de algum dos dados pessoais necessários à conclusão do processo de compra e envio (por ex., método de pagamento ou morada de entrega). Nesses casos, o contacto será feito para o número de telefone móvel constante na ficha de cliente. Uma vez estabelecida a ligação, o operador procederá à confirmação da identidade do interlocutor seguindo, se necessário, o procedimento descrito no ponto 2.2.2. supra.

ii) comunicação, ao cliente, de que foi enviada uma mensagem para a sua caixa de mensagens na conta-cliente (tendo a funcionalidade disponível de criação de conta), em virtude da verificação de rutura de *stock* de um ou mais artigos da encomenda em causa, bem como da comunicação de que, como alternativa aos produtos indisponíveis, poderá ser feita a devolução do valor pago ou a substituição por produtos similares, conforme disposto no ponto 1.4. das Condições Gerais de Venda.

iii) solicitação de esclarecimento sobre o conteúdo de qualquer mensagem enviada pelo cliente ou relativamente a conversações já em curso. Em ambos os casos, tal contacto será sucedido de mensagem escrita de confirmação do conteúdo abordado e/ou de qualquer facto eventualmente acordado.

2.2.4. Cookies e outras ferramentas de Marketing

2.2.4.1. Classificação e descrição das Cookies utilizadas pela DUBAI DATES NUTRITION

Quanto ao tipo:

Essenciais – permitem a navegação no *site* e a utilização das suas funcionalidades. Sem estas *cookies*, os pedidos não podem ser processados.

Não Essenciais, de funcionalidade ou desempenho - recolhem informação da forma como o utilizador usa o *site* numa perspetiva de melhoria da funcionalidade do mesmo. Permitem verificar quais as áreas de maior interesse para o cliente, medindo a eficácia das campanhas promocionais. Desta forma, a DUBAI DATES NUTRITION consegue perceber quais os produtos e promoções que mais se adequam aos interesses e necessidades do cliente, o que fará através: da elaboração de estatísticas em função do comportamento não individualizado do cliente e da consequente utilização do *site*; da medição da eficácia das campanhas de publicidade; da consequente introdução de melhorias a nível de navegação, etc., com a finalidade única de melhorar o desempenho e eficácia de resposta do *site*. Por esse motivo, também as *cookies* de desempenho providenciadas por terceiros autorizados são utilizadas com o limite das finalidades aqui indicadas.

Analíticas - utilizadas anonimamente para efeitos estatísticos e para efeito de melhorar o funcionamento do *site*, sem qualquer recolha de informação de carácter pessoal. Permitem destacar artigos que podem ser do interesse dos clientes ou visitantes, monitorizar o desempenho do *site*, determinar o método mais eficaz de ligação entre páginas ou mesmo a razão de algumas páginas estarem a receber mensagens de erro.

Quanto à validade:

Persistentes - armazenadas no computador ou equipamento do cliente, entre sessões de *browser*, para efeito de manter as definições ou preferências e de melhorar a utilização do *site* na visita seguinte. Algumas destas *cookies* são providenciadas por terceiros autorizados, contudo, com a limitação das seguintes finalidades: apresentação de campanhas e produtos - considerados como sendo do interesse do cliente; *retargeting* - publicitação de produtos DUBAI DATES NUTRITION em *websites* de parceiros ou de redes sociais, sem armazenamento de dados pessoais ou perfis de utilizadores, não pressupondo, assim, a transmissão de qualquer dado pessoal a entidades terceiras pelo facto de a publicidade ser integralmente anónima.

De sessão – limitadas a cada uma das sessões iniciadas pelo utilizador, pelo que expiram sempre que é terminada uma sessão no *browser*. Podem ter como finalidade a indicação dos produtos anteriormente colocados no carrinho de compras, a identificação de problemas e a garantia de uma melhor experiência de navegação. Algumas *cookies* de sessão podem ainda constituir uma garantia do reforço da segurança.

2.2.4.2. Ativar e desativar *Cookies* e tecnologias similares

As *newsletters* (tendo a funcionalidade disponível), e outras comunicações podem, para fins estatísticos, conter uma informação que permite saber se as mesmas são abertas e verificar os cliques através de *links* dentro das mesmas. No entanto, ao cliente é sempre concedida a faculdade de, a qualquer momento, recusar o recebimento da *newsletter* ou da comunicação por *email* através de opção especificamente disponibilizada para esse efeito e mencionada na mesma.

Além disso, no menu Ajuda do *browser* utilizado, o cliente poderá gerir a utilização das *cookies* e de outras tecnologias similares. Tal como indicado em mensagem visível nesta página, o acesso à loja *online* da DUBAI DATES NUTRITION pressupõe a utilização de *cookies*, podendo a desativação das mesmas condicionar a navegação no *site*.

Caso pretenda e quando aplicável, o cliente poderá solicitar informações relativas aos prazos de conservação das informações obtidas por via de *cookies* cuja utilização seja da responsabilidade da DUBAI DATES NUTRITION.

Para mais informações, sugere-se a consulta da informação disponibilizada em cada um dos *browsers* ou a consulta de artigos com informação específica sobre o tema (Ex. <https://www.allaboutcookies.org/>).

2.2.4.3. Comunicações Individualizadas de promoção de produtos ou serviços

Dependendo da opção do cliente pela modalidade *standard experience* ou *custom experience*, a DUBAI DATES NUTRITION pode ou não enviar mensagens de correio eletrónico, sob a forma de notificação ou *newsletters*, no âmbito da realização de campanhas promocionais gerais ou direcionadas ao cliente. Em ambos os casos, a emissão de tais comunicações só é feita após a confirmação de que o cliente prestou o seu consentimento, de forma expressa e inequívoca, e de que o mesmo foi informado do seu direito de cancelar, a qualquer momento, as permissões concedidas para tais efeitos. O cliente poderá, a qualquer momento, verificar quais as permissões concedidas no âmbito do tratamento de dados pessoais no separador “Gerir Permissões” da sua Área de Cliente (tendo a funcionalidade disponível).

O tratamento dos dados pessoais realizado no âmbito das comunicações individualizadas é feito em rigoroso cumprimento do RGPD, quer pelos colaboradores da DUBAI DATES NUTRITION, quer por eventuais entidades terceiras a quem os referidos dados sejam

transmitidos para efeito de execução dos serviços necessários à efectivação das campanhas promocionais.

2.2.4.4. Redirecionamento

Algumas hiperligações deste *site* redirecionam o cliente para *sites* externos, parceiros da DUBAI DATES NUTRITION. Ao clicar nessas hiperligações, o visitante estará a deixar o *site* da DUBAI DATES NUTRITION. Como não é possível fazer qualquer controlo sobre esses *sites*, a DUBAI DATES NUTRITION não terá qualquer responsabilidade sobre qualquer conteúdo disponibilizado nos mesmos. A navegação e a utilização de qualquer plataforma, titulada pela DUBAI DATES NUTRITION ou por qualquer dos seus parceiros representará a aceitação das condições de utilização das mesmas nos termos especificamente determinados para esse efeito.

2.3 - Segurança, Licidade, Lealdade e Transparência

A DUBAI DATES NUTRITION utiliza um dos sistemas de encomendas *online* mais seguros que existem e está constantemente a melhorar o seu *software*, de forma a garantir o mais eficaz tratamento dos dados dos seus clientes e a confiança destes. Um certificado de servidor, também conhecido por certificado digital, assegura a identidade da DUBAI DATES NUTRITION, assim como uma encriptação SSL (Secure Sockets Layer - Protocolo de Camada de Sockets Segura) dos dados transmitidos.

Todos os dados pessoais dos clientes da DUBAI DATES NUTRITION serão objeto de um tratamento lícito, leal e transparente em relação ao titular dos dados. Por esse motivo, o titular dos dados poderá sempre contactar a DUBAI DATES NUTRITION para o esclarecimento de qualquer dúvida relativa a esse tema, conforme disposto no ponto 2.5.1. infra.

2.4 - Acesso e Limitação das Finalidades

A DUBAI DATES NUTRITION assume o compromisso de utilizar os dados pessoais dos seus clientes e visitantes para as finalidades estritamente necessárias à prossecução da sua atividade, com as limitações decorrentes do âmbito da mesma ou da amplitude do consentimento expressamente concedido pelo respetivo titular. Tal significa, ainda, que os dados não serão transmitidos a qualquer entidade terceira sem o conhecimento e/ou autorização do mesmo nos casos em que a DUBAI DATES NUTRITION a tanto esteja legalmente obrigada.

Nesse sentido, a DUBAI DATES NUTRITION assegura, ainda, que o acesso a tais dados por parte dos seus colaboradores apenas é feito na exata medida do necessário à execução da ação em causa, estando os mesmos identificados e rastreados de acordo com as funções e tarefas lhes atribuídas no âmbito da relação contratual que os une.

Todos os dados pessoais tratados pela DUBAI DATES NUTRITION, quer tenham sido diretamente fornecidos voluntariamente pelo seu titular, quer tenham sido recolhidos pela DUBAI DATES NUTRITION para efeito da execução do contrato que a vincula àquele ou da operacionalização de qualquer funcionalidade disponibilizada a pedido do cliente, serão apagados definitivamente logo que se confirme que os mesmos já não são necessários. Por esse motivo, a conservação dos dados pessoais dos clientes obedecerá aos princípios da minimização dos dados e da limitação da conservação uma vez que somente são recolhidos os dados estritamente necessários ao cumprimento das obrigações legais e contratuais que impendem sobre a DUBAI DATES NUTRITION e que estes serão mantidos e arquivados, em base de dados própria, apenas pelo prazo absolutamente necessário a tais fins.

2.5 - Direitos dos Titulares de Dados Pessoais

2.5.1. Direito à Informação e de Acesso aos Dados Pessoais

Em qualquer momento, o cliente pode requerer informação acerca dos dados pessoais armazenados, quer no que se refere à categoria dos dados pessoais em causa, à origem e destinatário(s) dos mesmos, à duração do prazo de conservação e finalidades subjacentes, quer no referente à identificação do responsável pelo tratamento dos dados, do encarregado de proteção de dados e dos respetivos contactos.

Em caso de exercício manifestamente infundado ou excessivo do direito à informação, a DUBAI DATES NUTRITION poderá fazer depender o dever de resposta do pagamento de uma taxa no montante de 100,00€/hora (cem Euros por hora). Esse montante deverá ser liquidado no prazo de cinco dias úteis, contados do recebimento das instruções de pagamento que serão enviadas por mensagem escrita dirigida ao endereço de e-mail fornecido pelo titular dos dados e/ou por SMS para o contacto móvel registado na sua conta de cliente ou indicado no pedido de prestação da informação em causa.

2.5.2. Direito de Retificação e Direito à Eliminação dos dados pessoais

Querendo exercer o seu direito à retificação de dados, o cliente deverá enviar o respetivo pedido, identificando os dados a modificar e a nova enunciação dos mesmos, através de e-mail enviado para pt@dubaidatesnutrition.com ou através de carta registada enviada para o responsável pelo tratamento dos dados: DUBAI DATES NUTRITION, Pedro Gomes, *Rua Coronel Albino Rodrigues, n.º 176, 4715-559 Braga*. O mesmo procedimento deverá ser seguido caso o cliente pretenda exercer o seu direito à eliminação dos dados pessoais. Em ambos os casos, o cliente receberá a confirmação, pelo mesmo canal utilizado, de que o seu pedido foi respondido conforme solicitado.

2.5.3. Direito à Limitação do Tratamento, de Oposição e a Retirar Consentimento Prévio

Em reforço do princípio da transparência no tratamento dos dados pessoais e das comunicações com o cliente, a DUBAI DATES NUTRITION permite que, a qualquer momento, o cliente possa modificar as permissões de tratamento de dados concedidas para cada uma das finalidades indicadas. Através das funcionalidades *opt-in* e *opt-out* disponibilizadas para efeito de ativação e desativação das permissões concedidas, no separador “Gerir Permissões” da conta pessoal do cliente este pode modificar ou revogar os consentimentos anteriores, designadamente aqueles prestados para efeito de recebimento de campanhas publicitárias, *newsletters* e outras comunicações individualizadas, incluindo a definição de perfis, que visem a otimização da relação DUBAI DATES NUTRITION-cliente ou da experiência de navegação (*custom experience*), bem como do tratamento de dados por entidades terceiras, parceiros da DUBAI DATES NUTRITION, na execução de qualquer das funcionalidades disponibilizadas a pedido do cliente.

2.6 Aplicação Subsidiária

O presente texto regula todas as matérias relativas à privacidade e proteção dos dados pessoais tratados no âmbito da utilização das aplicações e demais funcionalidades disponibilizadas pela DUBAI DATES NUTRITION, quer as mesmas estejam acessíveis por via de hiperligação existente no *site*, quer em qualquer outra plataforma de que a DUBAI DATES NUTRITION seja titular, sendo direta e subsidiariamente aplicável a todas as situações que não estejam especificamente reguladas.

2.7 Alterações à Política de Privacidade e Contactos

2.7.1. Qualquer alteração realizada à presente Política de Privacidade e de Proteção de Dados será publicada no *site* da DUBAI DATES NUTRITION sendo todas as versões, anteriores à presente, disponibilizadas a pedido expresso do cliente.

2.7.2. Na aceção disposta pelo RGPD, a sociedade comercial Pedro Nunos dos Santos Urjais Gomes, pessoa singular e contribuinte nº218275765, com sede na Rua Coronel Albino Rodrigues, nº 176, distrito de Braga, concelho de Braga, freguesia de S. José de S. Lázaro e de S. João do Souto, Portugal, é o Responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais.

2.7.3. As irregularidades, situações de incumprimento e quaisquer restrições de segurança no tratamento dos dados pessoais devem ser transmitidas, de imediato, ao **Encarregado de Proteção de Dados** da DUBAI DATES NUTRITION, através de envio de e-mail para pt@dubaidatesnutrition.com