



Longitude9

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

1. O NOSSO COMPROMISSO

A proteção da privacidade e dos dados pessoais constitui um compromisso fundamental da L9TD – VIAGENS E TURISMO LDA. (doravante designada por "Longitude9"), para com:

- 1.1. Os clientes e passageiros dos seus produtos e serviços (doravante designados por "Clientes");
- 1.2. Os seus colaboradores (doravante designados por "Colaboradores");
- 1.3. Os seus candidatos a colaboradores (doravante designados por "Candidatos").

A Longitude9 aconselha a leitura integral deste documento e a das Condições Gerais de Serviços Longitude9, cujas atualizações são disponibilizadas em www.longitude9.com

2. O RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DE DADOS E O ENCARREGADO DA PROTEÇÃO DE DADOS

O responsável pela recolha e tratamento dos seus dados pessoais é a Longitude9. A Longitude9 tem, também, um Encarregado da Proteção de Dados (Data Protection Officer ou DPO), que:

- 2.1. Monitoriza a conformidade do tratamento de dados com as normas aplicáveis;
- 2.2. É um ponto de contacto com o Cliente, Colaborador e Candidato para esclarecimento de questões relativas ao tratamento dos seus dados pela Longitude9;
- 2.3. Cooperar com a autoridade de controlo;
- 2.4. Presta informação e aconselha o responsável pelo tratamento ou o subcontratante sobre as suas obrigações no âmbito da privacidade e proteção de dados.

3. DADOS PESSOAIS, TITULARES DE DADOS PESSOAIS E CATEGORIAS DE DADOS PESSOAIS

3.1. O que são dados pessoais?

Dados Pessoais são qualquer informação, de qualquer natureza e em qualquer suporte (p.ex. papel, e-mails, som ou imagem, etc.), relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável. É considerada identificável a pessoa que possa ser identificada direta ou indiretamente, p. ex., através do nome, do nº de identificação, de um dado de localização, de um identificador eletrónico ou outros elementos que permitam chegar à identificação dessa pessoa singular.

3.2. Quem são os titulares de dados pessoais?

- 3.2.1. O Cliente e o Passageiro, pessoa singular, a quem

os dados dizem respeito e que usufruiu dos serviços (ou produtos) da Longitude9 e das suas marcas associadas. O Cliente será a pessoa que celebra o contrato de prestação de serviço com Longitude9 e o Passageiro é a pessoa que utiliza os serviços (ou produtos) da Longitude9 ou das suas marcas associadas, mas que pode não corresponde ao Cliente. Por exemplo:

- a) Um Cliente poderá adquirir apenas para si próprio uma ou mais experiências e/ou viagens da Longitude9;
- b) Um Cliente poderá adquirir para si próprio e para outras pessoas (considerados Passageiros) uma ou mais experiências e/ou viagens, sendo que cada um deles (Cliente e Passageiro) irá beneficiar igualmente dos serviços e/ou produtos Longitude9.

3.2.2. O Colaborador e o Candidato a colaborador, pessoa singular, a quem os dados dizem respeito e que celebra ou pretende celebrar um contrato de trabalho (ou de estágio profissional) com a Longitude9.

A este propósito, a Longitude9 informa que protege igualmente os dados pessoais e respeita os direitos dos Clientes e dos Passageiros, Colaboradores e Candidatos a colaboradores.

3.3. Que categorias de dados pessoais tratamos?

Dados de identificação e exemplos (não exaustivos):

- 3.3.1. **Identificação e contactos:** Nº de identificação civil ou fiscal, dados para pagamento, morada, contacto telefónico ou endereço de e-mail.
- 3.3.2. **Outros dados de identificação:** Data de nascimento ou género.
- 3.3.3. **Serviço e/ou produto:** Tipologia e características de serviços e/ou produtos adquiridos.
- 3.3.4. **Perfil e interesses:** Interesses nos serviços e/ou produtos da Longitude9 e suas marcas associadas, redes sociais ou outras preferências e interesses.
- 3.3.5. **Localização:** Referência geográfica da origem do Cliente e/ou de referências geográficas das experiências e/ou viagens contratadas à Longitude9.

4. FUNDAMENTO, FINALIDADES E DURAÇÃO DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

4.1. Com que fundamento pode a Longitude9 tratar os seus dados pessoais?

- 4.1.1. **Consentimento:** Quando tiver o seu consentimento expresso – por escrito, oralmente ou através da validação de uma opção - e prévio e se esse consentimento for livre, informado, específico e inequívoco. São exemplos o consentimento do Cliente para a Longitude9 analisar a utilização dos serviços e perfil de consumo e fazer sugestões ou enviar mensagens de marketing, para utilizar os seus dados de identificação ou de utilização de serviços para envio de mensagens de marketing, o seu consentimento para que possamos utilizar a gravação das chamadas que efetua para os nossos números de telefone com o objetivo de melhorarmos a qualidade de serviço do atendimento; ou
- 4.1.2. **Execução de contrato e diligências pré-contratuais:** Quando o tratamento de dados pessoais seja necessário para a celebração,

execução e gestão do contrato de prestação de serviço(s) celebrado com a Longitude9, como por exemplo, para a preparação de uma proposta de serviços, para a gestão de contactos, informações e pedidos, para a gestão de faturação, cobrança e pagamentos; ou

- 4.1.3. **Cumprimento de obrigação legal:** Quando o tratamento de dados pessoais seja necessário para cumprir uma obrigação legal a que a Longitude9 esteja sujeita, como por exemplo, a comunicação de dados de identificação a entidades policiais, judiciais, fiscais ou reguladoras ou de dados de localização para assegurar serviços de emergência; ou
- 4.1.4. **Interesse legítimo:** Quando o tratamento de dados pessoais corresponda a um interesse legítimo da Longitude9 ou de terceiros, como por exemplo, o tratamento de dados para melhoria de qualidade de serviço, a deteção de fraude e proteção de receita e quando os nossos motivos para a sua utilização devam prevalecer sobre os seus direitos de proteção de dados.
- 4.1.5. **Consentimento por menores:** No caso de tratamento de dados pessoais de menores, que possam estar sujeitos a consentimento prévio, a Longitude9 exigirá que seja prestado consentimento por parte dos detentores das responsabilidades parentais, designadamente para efeitos de prestação de serviços, através de consentimento escrito em suporte de papel ou por via eletrónica.

4.2. *Para que finalidades e por quanto tempo a Longitude9 trata os seus dados pessoais?*

Os seus dados pessoais são tratados pela Longitude9 apenas pelo período de tempo necessário para a realização da finalidade definida ou consoante o que for aplicável, até que exerça o seu direito de oposição, direito a ser esquecido ou retire o consentimento. Depois de decorrido o respetivo período de conservação, a Longitude9 eliminará ou anonimizará os dados sempre que os mesmos não devam ser conservados para finalidade distinta que possa subsistir.

Finalidade e exemplos de finalidades (não exaustivos):

- 4.2.1. **Marketing e vendas:** Marketing ou venda de novos serviços e/ou produtos; análise de perfis de consumo; adaptação e desenvolvimento de novos serviços e/ou produtos.
- 4.2.2. **Gestão de cliente e prestação de serviço:** Gestão de contactos, informações ou pedidos; gestão de reclamações; gestão de faturação, cobrança e pagamentos; gravação de chamadas para prova de transação comercial e comunicações no âmbito da relação contratual.
- 4.2.3. **Gestão contabilística, fiscal e administrativa:** Contabilidade e faturação; informação fiscal, incluindo envio de informação à autoridade tributária.
- 4.2.4. **Gestão de contencioso:** Cobrança judicial e extrajudicial; gestão de outros conflitos.
- 4.2.5. **Deteção de fraude, proteção de receita e auditoria:** Deteção de fraude e práticas ilícitas; proteção e controlo de receita; auditoria e investigação internas.
- 4.2.6. **Gestão de redes e sistemas:** Suporte e melhoria

das redes e aplicações que suportam o serviço; monitorização, melhoria e suporte do serviço.

- 4.2.7. **Cumprimento de obrigações legais:** Investigação, deteção e repressão de crimes graves; resposta a entidades judiciais, de regulação e de supervisão.
- 4.2.8. **Controlo da segurança de informação:** Gestão de acessos; gestão de backups; gestão de incidentes de segurança.
- 4.2.9. **Controlo da segurança física:** Vídeo vigilância em instalações (quando aplicável).

4.3. *Quais os prazos de tratamento e conservação de dados pessoais?*

A Longitude9 trata e conserva os seus dados pessoais conforme as finalidades para que os mesmos são tratados. Há casos em que a lei obriga ao tratamento e conservação dos dados por um período de tempo mínimo, designadamente, por 1 ano, os dados de localização para efeitos de investigação, deteção e repressão de crimes graves ou por 10 anos os dados necessários para informação à autoridade tributária para efeitos contabilísticos ou fiscais.

Mas, sempre que não exista uma obrigação legal específica, então os dados serão tratados apenas pelo período necessário para o cumprimento das finalidades que motivaram a sua recolha e preservação e sempre de acordo com a lei, as orientações e decisões da CNPD. Assim:

A Longitude9 vai tratar e manter os seus dados pessoais pelo período em que mantiver uma relação contratual com o Cliente e com o Colaborador. No caso específico do Candidato a colaborador, a Longitude9 vai tratar e manter os seus dados pessoais pelo período de 1 ano, sendo que após este tempo se aplicará o indicado na alínea 4.2.

No âmbito da gravação de chamadas, quando se aplicarem, e nos termos da autorização normativa, a Longitude9 conservará as gravações para prova da transação comercial e comunicações no âmbito da relação contratual pelo prazo de vigência do contrato acordado entre as partes acrescido do prazo de prescrição e de caducidade que é de 6 meses.

A Longitude9 poderá também gravar e conservar chamadas com o objetivo de monitorizar a qualidade de serviço e baseando-se no consentimento do Cliente, mas para este efeito as chamadas serão conservadas apenas pelo prazo máximo de 30 dias.

No que respeita à videovigilância das suas instalações, a Longitude9 apenas manterá as gravações de imagens e respetivos dados pessoais pelo prazo máximo de 30 dias.

A Longitude9 poderá manter outros dados pessoais por períodos superiores à duração da relação contratual, seja com base no consentimento do Cliente, do Colaborador e do Candidato, seja para assegurar direitos ou deveres relacionados com o contrato, seja ainda porque tem interesses legítimos que o fundamentam, mas sempre pelo período estritamente necessário à realização das respetivas finalidades e de acordo com as orientações e decisões da CNPD.

São exemplos, no caso do Cliente, o contacto para efeitos de marketing e vendas, a preservação de dados no âmbito de processos de reclamação, exercício de direitos ou processos judiciais, pelo prazo em que os mesmos estiverem pendentes.

5. A FORMA E O MOMENTO DA RECOLHA DE DADOS PESSOAIS

5.1. Quando e como recolhemos os seus dados pessoais?

Recolhemos os dados pessoais mediante o seu consentimento quando o Cliente adquire ou utiliza serviços (ou produtos) Longitude9 e ainda quando participa em estudos de mercado. Os dados de Candidatos são recolhidos quando este efetua candidaturas espontâneas ou responde a anúncios de emprego (e/ou estágios profissionais).

A recolha pode ser feita oralmente, por escrito ou através do website da Longitude9.

A Longitude9 poderá também aceder, recolher ou confirmar dados pessoais em sites da Administração Pública e de entidades privadas, designadamente, para confirmar a exatidão dos seus dados de identificação e de contacto.

6. DIREITOS DO TITULAR DE DADOS PESSOAIS

6.1. Quais os seus direitos?

6.1.1. Direito de acesso: Direito a obter a confirmação de quais são os seus dados pessoais que são tratados e informação sobre os mesmos, como por exemplo, quais as finalidades do tratamento, quais os prazos de conservação, entre outros. Direito a ver/ouvir ou obter cópia, por exemplo das faturas, dos acordos escritos ou das chamadas em que é interveniente e que são gravadas.

6.1.2. Direito de retificação: Direito de solicitar a retificação dos seus dados pessoais que se encontrem inexatos ou solicitar que os dados pessoais incompletos sejam completados, como por exemplo a morada, o NIF, o e-mail, os contactos telefónicos ou outros.

6.1.3. Direito ao apagamento dos dados ou “Direito a ser esquecido”: Direito de obter o apagamento dos seus dados pessoais, desde que não se verifiquem fundamentos válidos para a sua conservação, como por exemplo, os casos em que a Longitude9 tem de conservar os dados para cumprir uma obrigação legal de preservação para investigação, deteção e repressão de crimes ou porque se encontra em curso um processo judicial.

6.1.4. Direito à portabilidade: Direito de receber os dados que nos forneceu em formato digital de uso corrente e de leitura automática ou de solicitar a transmissão direta dos seus dados para outra entidade que passe a ser o novo responsável pelos seus dados pessoais. No entanto, o exercício do direito à portabilidade de dados não deve prejudicar os direitos e as liberdades de terceiros. Por exemplo, se o conjunto de dados transferidos na sequência do pedido efetuado pelo titular dos dados contiver dados pessoais respeitantes a outras pessoas, o novo responsável pelo tratamento apenas deve tratar estes dados caso exista um fundamento jurídico adequado para esse tratamento.

6.1.5. Direito a retirar o consentimento ou Direito de oposição: Direito de se opor ou retirar o seu consentimento, a qualquer momento, a um tratamento de dados, como por exemplo no caso de tratamento de dados para fins de marketing, desde que não se verifiquem interesses legítimos que

prevaleçam sobre os seus interesses, direitos e liberdades, como por exemplo de defesa de um direito num processo judicial.

6.1.6. Direito de limitação: Direito a solicitar a limitação do tratamento dos seus dados pessoais, sob a forma de ou suspensão do tratamento ou limitação do âmbito do tratamento a certas categorias de dados ou finalidades de tratamento.

6.1.7. Perfil e decisões automatizadas: A Longitude9 pode traçar o perfil dos clientes com base, por exemplo, nas suas preferências, interesses pessoais, utilização de serviço e/ou produto, localização, etc., nomeadamente para prestar serviços, aumentar a qualidade e a experiência dos serviços e/ou produtos, adequar comunicações de marketing etc., desde que esse tratamento seja necessário para a celebração ou execução do contrato entre o titular e a Longitude9 ou seja baseado no consentimento do titular.

Quando o tratamento de dados pessoais, incluindo o tratamento para a definição de perfis, seja exclusivamente automático (isto é, sem intervenção humana) e possa produzir efeitos na sua esfera jurídica ou o afetar significativamente, terá o direito a não ficar sujeito a nenhuma decisão que se baseie nesse tratamento automático, salvo as exceções previstas na lei e terá o direito a que a Longitude9 adote medidas adequadas para salvaguardar os seus direitos e liberdades e legítimos interesses, incluindo o direito a que haja intervenção humana na tomada de decisão por parte da Longitude9, o direito de manifestar o seu ponto de vista ou contestar a decisão tomada com base no tratamento automatizado de dados pessoais.

6.1.8. Direito a reclamar: Direito de apresentar reclamação à autoridade de controlo, a CNPD, para além da Longitude9 ou do seu DPO.

6.1.9. Direito a rejeitar chamadas confidenciais: Direito a rejeitar as chamadas de entrada quando o número chamador for anónimo.

6.2. Como pode exercer os seus direitos?

O exercício dos direitos é gratuito, excepto se se tratar de um pedido manifestamente infundado ou excessivo, caso em que poderá ser cobrada uma taxa razoável tendo em conta os custos. As informações devem ser prestadas por escrito mas, se o solicitar, podem ser prestadas oralmente. Neste caso, a Longitude9 deve verificar a sua identidade por outros meios que não orais.

A resposta aos pedidos deverá ser prestada no prazo máximo de 30 dias, salvo se for um pedido especialmente complexo.

Exerça-os através dos seguintes contactos:

Longitude9 – DPO,

Por carta: Largo de Santos 4 - 1º, 1200-808 Lisboa

Por e-mail: cliente.privacidade@longitude9.com ou

dpo.privacidade@longitud9.com

Por telefone: +351 211 329 156 e/ou +351 918 918 789, ou

ainda através de CNPD, em <https://www.cnpd.pt/index.asp>

7. TRANSMISSÃO DE DADOS PESSOAIS

7.1. Em que circunstâncias existe comunicação dos seus

dados pessoais a outras entidades, subcontratantes ou terceiros?

Os seus dados podem ser transmitidos a subcontratantes para que estes os tratem em nome e por conta da Longitude9. Neste caso, a Longitude9 tomará as medidas contratuais necessárias para garantir que os subcontratantes respeitam e protegem os dados pessoais do titular. Os dados podem também ser transmitidos a terceiros – entidades distintas da Longitude9 ou dos subcontratantes - como por exemplo, empresas associadas da Longitude9, empresas com quem a Longitude9 desenvolva parcerias, no caso de o titular ter consentido - ou entidades a quem os dados tenham de ser comunicados por força da lei, como a autoridade tributária.

7.2. *Em que circunstâncias a Longitude9 transfere os seus dados para um país terceiro?*

A Longitude9 pode ter de transferir os seus dados pessoais para um país terceiro fora do espaço da União Europeia e que não integre a lista de países que a UE já considerou reunir níveis de proteção dos dados pessoais adequados. Nesses casos, a Longitude9 assegurará que as transferências de dados se realizam no estrito cumprimento das normas legais aplicáveis.

- das ações efetuadas pela equipa da Longitude9 sobre dados pessoais dos Clientes, Colaboradores e/ou Candidatos (logging);
- b) Medidas de segurança física, entre as quais se destacam um estrito controlo de acessos às instalações físicas da Longitude9, por parte de colaboradores, parceiros e visitantes, bem como um acesso muito restrito e permanentemente vigiado às infraestruturas tecnológicas essenciais da Longitude9;
- c) Meios de proteção dos dados desde a conceção (“privacy by design”) utilizando meios técnicos como a máscara, a cifragem, a pseudonimização e a anonimização dos dados pessoais e, ainda, um conjunto de medidas preventivas favoráveis à privacidade (“privacy by default”);
- d) Mecanismos de escrutínio, auditoria e controlo para garantir o cumprimento das políticas de segurança e privacidade;
- e) Um programa de informação e formação dos Colaboradores da Longitude9.

8. RESPONSABILIDADE SOBRE SERVIÇOS E WEBSITES DA LONGITUDE9 E DE TERCEIROS

Sobre a utilização e o tratamento de dados pessoais dos websites da Longitude9, não deixe de consultar as regras sobre utilização de cookies nos respetivos websites.

Os websites, aplicações ou redes sociais da Longitude9 podem conter links para outros websites, aplicações ou serviços e/ou produtos de terceiros, que não têm qualquer relação com a Longitude9 ou que não são abrangidos por esta Política de Privacidade.

A recolha ou o tratamento dos dados pessoais solicitados por esses terceiros é da sua exclusiva responsabilidade, não podendo a Longitude9 ser responsabilizada, em qualquer circunstância, pelo conteúdo, pela exatidão, veracidade ou legitimidade desses websites ou pela má utilização dos dados recolhidos ou tratados por intermédio dos mesmos.

Alertamos os Clientes, Colaboradores e Candidatos da Longitude9 para este facto e para a necessidade de, antes de utilizarem esses websites, serviços e/ou produtos ou aplicações de terceiros, lerem e aceitarem as regras relativas ao tratamento de dados pessoais por eles definidos.

9. MEDIDAS PROCESSUAIS E TÉCNICAS DE SEGURANÇA

9.1. *De que modo a Longitude9 protege a sua informação pessoal?*

A Longitude9 tem implementadas as medidas lógicas, físicas, organizativas e de segurança adequadas, necessárias e suficientes para proteger os seus dados pessoais contra a destruição, a perda, a alteração, a difusão, o acesso não autorizado ou qualquer outra forma de tratamento accidental ou ilícito. A Longitude9 tem implementados:

- a) Requisitos e medidas de segurança lógicos, como a utilização de firewalls e sistemas de deteção de intrusão nos seus sistemas, a existência de uma política rigorosa sobre os acessos a sistemas e à informação e o registo