CONHEÇA A NOSSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS

a. O NOSSO COMPROMISSO

A proteção dos seus dados pessoais é uma prioridade para nós, motivo pelo qual, assumimos o compromisso de apenas tratar os seus dados pessoais que sejam estritamente necessários para lhe prestarmos o melhor serviço, garantindo transparência na informação, e aplicação das melhores práticas, no domínio da segurança e da proteção dos dados pessoais.

Sempre que os seus dados pessoais sejam tratados por entidades contratadas, exigir-lhe-emos que apresentem o mesmo nível de segurança e garantia de privacidade, em matéria de proteção de dados pessoais.

Queremos merecer a sua confiança e que sinta que os seus dados pessoais estão seguros connosco, pois estaremos sempre comprometidos em proteger a sua privacidade, assumindo, com grande seriedade e empenho, as nossas responsabilidades no que respeita à proteção dos seus dados pessoais.

Em caso de dúvida sobre o tratamento dos seus dados pessoais, estaremos disponíveis para o esclarecer.

b. QUEM É O RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DOS SEUS DADOS PESSOAIS?

O responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais é a *FLOWER DREAMS Lda*, com sede na Avenida Santa Isabel, 637 – Parque Industrial Meramar II, Armazém 6, 2635-047 Cabra Figa, Rio de Mouro, pessoa coletiva nº 515 058 939.

Caso necessite de entrar em contacto connosco, poderá fazê-lo através do seguinte e-mail: *geral@flowerdreams.pt*

c. COMO PODERÁ CONTACTAR O ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DOS SEUS DADOS PESSOAIS?

O encarregado de proteção dos seus dados pessoais poderá ser contactado através do seguinte *e-mail*: *dpo@flowerdreams.pt*

d. QUE DADOS PESSOAIS UTILIZAMOS E PARA QUE É QUE OS UTILIZAMOS?

Assumimos o compromisso de apenas tratar os dados pessoais estritamente necessários para lhe prestarmos os nossos serviços com o máximo de qualidade:

i. CONTA ONLINE

Se criar uma conta *online*, em *https://flowerdreams.pt/*, trataremos os seus dados pessoais de identificação (nome) e de contacto (*e-mail*, morada(s) e número de telemóvel). O tratamento destes dados pessoais é necessário para que possa usufruir das funcionalidades da sua conta *online*, nomeadamente, para efetuar

compras à distância e aceder ao seu histórico de compras. Os seus dados pessoais serão eliminados 5 anos após o seu último login.

ii. MARKETING DIRETO

Necessitamos, igualmente, dos seus dados de identificação (nome) e de contacto (*e-mail* e número de telemóvel) para lhe podermos enviar comunicações informativas sobre novidades, campanhas e ofertas, descontos ou benefícios, genéricos ou direcionados, através de *SMS* e/ou *e-mail*. A todo e qualquer momento, poderá retirar a indicação para receber este tipo de comunicações, quer através das definições da sua conta pessoal, quer através de cada comunicação que lhe enviamos.

Apenas conservaremos os seus dados pessoais enquanto mantiver o seu consentimento para receber estas comunicações. Caso revogue o seu consentimento para o presente tratamento, eliminaremos os seus dados pessoais.

iii. IN STORE SALES | TRANSFERÊNCIAS | RESERVAS

Sempre que proceder à compra de artigos não disponíveis em loja, iremos solicitar-lhe os seus dados de identificação (nome) e de contacto (número de telemóvel, morada e *e-mail*), para poder informá-lo assim que o seu artigo estiver disponível para levantamento, bem como para proceder à entrega do mesmo no seu domicílio, se assim nos solicitar.

Iremos, igualmente, necessitar dos seus dados de identificação (nome) e de contacto (número de telemóvel e *e-mail*) para as situações em que nos peça a transferência de um artigo de uma loja para outra, ou para os casos em que nos solicite a reserva de um artigo em loja.

iv. PASSATEMPOS

Nas nossas redes sociais – *Facebook* e *Instagram* – realizamos passatempos com alguma frequência. Sempre que for um dos nossos premiados/vencedores, iremos pedir-lhe que nos indique os seus dados de identificação (nome) e de contacto (número de telemóvel, morada e *e-mail*). Estes dados pessoais serão apenas tratados para efeitos de atribuição e envio do respetivo prémio.

v. PEDIDOS DE ORÇAMENTO

Sempre que nos pedir um orçamento, teremos de tratar os seus dados pessoais de identificação (nome e número de identificação fiscal) e de contacto (número de telemóvel, morada e *e-mail*).

vi. GESTÃO DE TRANSAÇÕES

Se nos solicitar a indicação do seu número de identificação fiscal nas suas compras, necessitaremos de o registar e, posteriormente, transmiti-lo à *Autoridade Tributária*.

vii. TROCAS | DEVOLUÇÕES

Para efetuarmos trocas de artigos, iremos solicitar-lhe os seus dados de identificação (nome) e de contacto (número de telemóvel, morada e *e-mail*). Estes dados e o seu número de identificação bancária serão igualmente solicitados em caso de devoluções de artigos.

ix. CUSTOMER CARE

Para lhe podermos prestar a melhor assistência e apoio, necessitamos que nos forneça os seus dados pessoais de identificação (nome) e de contacto (*e-mail* e número de telemóvel). Desta forma poderemos identificá-lo, analisar o seu pedido e responder-lhe em tempo oportuno.

x. SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Poderá, a todo e qualquer momento, efetuar sugestões ou reclamações, referentes aos nossos serviços, indicando os seus dados de identificação (nome) e de contacto (*e-mail* e número de telemóvel).

e. DURANTE QUANTO TEMPO CONSERVAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS

Apenas conservamos os seus dados pessoais durante o período estritamente necessário para cumprir os objetivos acima identificados, dentro dos limites legais.

Terminado o prazo de conservação definido, comprometemo-nos a eliminar, destruir ou anonimizar os seus dados pessoais.

À exceção dos dados de transação, que por imposição legal teremos de conservar por um período de 10 anos, regra geral, apagaremos os seus dados pessoais assim que as suas questões e os seus pedidos tenham sido atendidos e devidamente resolvidos, os serviços que nos solicite tenham sido prestados, ou os prazos de garantia dos artigos que compre ou repare tenham já decorrido.

Em caso de dúvida ou para obter informações adicionais relativamente aos períodos de conservação dos seus dados pessoais, poderá contactar-nos através do seguinte e-mail: *geral@flowerdreams.pt*

f. COM QUEM PODEMOS PARTILHAR OS SEUS DADOS PESSOAIS

Em determinados casos, poderemos divulgar os seus dados pessoais, dentro do estritamente necessário, a entidades que nos prestem serviços, no âmbito de entregas ao domicílio, reparações de artigos, serviços de suporte e ações de marketing.

Caso os seus dados pessoais tenham que ser partilhados com entidades que não estejam localizadas no Espaço Económico Europeu, garantimos que as mesmas se encontram obrigadas a respeitar a legislação europeia relativa à proteção de dados pessoais.

Procederemos à transmissão dos seus dados pessoais à *Autoridade Tributária*, por imposição legal.

Não partilhamos, em caso algum, os seus dados pessoais com outras empresas ou marcas, para outros fins comerciais.

g. QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS E COMO PODERÁ EXERCÊ-LOS?

Por regra, o titular de dados pessoais tem os seguintes direitos, em matéria de proteção de dados: direito de acesso, direito de retificação, direito de apagamento, direito de limitação, direito de portabilidade, direito de oposição e direito de não ficar sujeito a decisões automatizadas.

Nos casos em que tenha prestado consentimento para determinado tratamento dos seus dados pessoais, poderá retirá-lo a todo o tempo.

Para exercer qualquer um destes direitos, deverá fazê-lo através de solicitação para o seguinte *e-mail*: *geral@flowerdreams.pt*

Procederemos à análise cuidada dos seus pedidos, avaliando a sua legitimidade e pertinência, comprometendo-nos a dar resposta em tempo oportuno.

Caso necessite, poderá, ainda, apresentar reclamação junto da *Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD).*

h. COOKIES

Utilizamos, no nosso *website*, *cookies* que permitem melhorar o desempenho e a sua experiência de navegação, aumentando, por um lado, a rapidez e eficiência de resposta e, por outro, eliminando a necessidade de introduzir repetidamente as mesmas informações.

A colocação de *cookies* não só ajuda o nosso *website* a reconhecer o seu dispositivo na próxima vez que nos visita, mas também será imprescindível para o bom funcionamento do mesmo. Os *cookies* por nós utilizados, no nosso *website*, não recolhem informações pessoais que permitam identificá-lo(a), guardando apenas informações genéricas, designadamente, a forma e/ou local de acesso ao nosso *website*, bem como o modo como o utiliza. Os *cookies* retêm apenas informação relacionada com as suas preferências, enquanto utilizador.

- COOKIES DE SESSÃO: São *cookies* temporárias que permanecem em arquivo de *cookies* do navegador até que este abandone a página *web*, pelo que não fica qualquer registo no disco rígido do usuário. A informação recolhida por estes *cookies* serve para analisar padrões de tráfego do *website*. Em última análise, isso permite-nos melhorar o conteúdo e melhorar a usabilidade do *website.*
- COOKIES DE ANÁLISE: São aqueles que, bem tratados por nós ou por terceiros, nos permitem quantificar o número de usuários e realizar a medição e análise estatística de como os usuários usam o serviço oferecido. Examinamos a sua navegação no nosso *website*, com o objetivo de melhorar o fornecimento de produtos ou serviços que lhe disponibilizamos.
- COOKIES PUBLICITÁRIAS: São aqueles, que bem tratados por nós ou por terceiros, nos permitem gerir de uma forma mais eficaz a oferta de espaços publicitários que existem no *site*, podendo analisar os seus hábitos de navegação e mostrar-lhe publicidade relacionada com o seu perfil de navegação.

i. COMO PROTEGEMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS

Dispomos de uma diversidade de medidas de segurança da informação, alinhadas com as melhores práticas nacionais e internacionais, de modo a proteger os seus dados pessoais, incluindo controlos tecnológicos, medidas administrativas, técnicas, físicas e procedimentos que garantem a proteção dos seus dados pessoais, impedindo a sua utilização indevida, o acesso e divulgação não autorizada, a sua perda, a sua alteração indevida ou inadvertida, ou a sua destruição não autorizada.

Assumimos, em matéria de segurança da informação, o mesmo compromisso de melhoria contínua pelo qual nos pautamos na nossa atividade diária.

Entre outras, destacamos as seguintes medidas:

i. Acesso restrito aos seus dados pessoais;

ii. Armazenamento e transmissão dos seus dados pessoais de forma segura;

iii. Proteção dos sistemas de informação através de dispositivos que impedem o acesso não autorizado aos seus dados pessoais;

iv. Implementação de mecanismos que garantem a salvaguarda da integridade e da qualidade dos seus dados pessoais;

v. Monitorização permanente dos sistemas de informação, com o objetivo de prevenir, detetar e impedir o uso indevido dos seus dados pessoais;

vi. Redundância de equipamentos de armazenamento, processamento e comunicação de dados pessoais, para evitar perda de disponibilidade.

j. ATUALIZAÇÕES A ESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A presente *Política de Privacidade* pode ser revista e atualizada, sendo sempre garantida a disponibilização da devida informação, em *https://flowerdreams.pt/*

Última atualização: 04/03/2022