

## **Atendimento via WhatsApp pelo Via Catarina**

Neste documento pode consultar as condições aplicáveis ao atendimento via WhatsApp pelo Via Catarina, bem como as informações legais relativas à proteção dos seus dados pessoais quando recorra a tal atendimento:

### **I. Condições do atendimento via WhatsApp pelo Via Catarina**

### **II. Informação legal relativa ao tratamento de dados pessoais**

## **I. Condições do atendimento via WhatsApp pelo Via Catarina**

### 1. Descrição

O atendimento via WhatsApp pelo Via Catarina, tem por objetivo o esclarecimento de todas as dúvidas que tenha sobre lojas, horários, serviços ou campanhas de marketing do Centro e é de utilização gratuita mediante o acesso à plataforma WhatsApp Business e utilizando o número de telefone +351 936 386 880. O atendimento via WhatsApp está disponível diariamente, 24h através do robô de atendimento e com atendimento humano entre as 09h e as 18h, caso a questão colocada não seja respondida pelo robô.

### 2. Regras de funcionamento

Ao entrar em contacto connosco e prosseguir a conversa, o utilizador declara e garante que é maior de idade e que concorda com as seguintes condições do serviço:

- O Via Catarina apenas dará resposta a questões sobre o funcionamento do Centro, como horários de funcionamento do Via Catarina e respetivas lojas, sugestões de produtos à venda nas lojas do Via Catarina, serviços disponibilizados ao cliente por parte do Via Catarina, Campanhas de Marketing do Via Catarina, Gift Card e funcionamento do Parque de Estacionamento;
- O Via Catarina nunca partilhará qualquer tipo de informação (incluindo links externos) que não esteja disponível em [www.viacatarina.pt](http://www.viacatarina.pt) ou diretamente relacionada com os seus lojistas ou Campanhas de Marketing;
- O Via Catarina recusará responder a questões que não estejam relacionadas com o acima referido, não dando dessa forma sequência ao pedido de informação, bem como

a interações que utilizem linguagem considerada imprópria e/ou ofensiva e mensagens de voz;

- No início da conversa o, o utilizador deve indicar que deseja falar com o Via Catarina. Ap s selecionar o Centro o utilizador receber  uma mensagem solicitando a presta o do consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais.
- No final da conversa o, o utilizador receber  uma mensagem a indicar o fim da mesma e um convite para fazer uma avalia o do servi o, medindo a satisfa o do atendimento prestado;
- Todas as informa es partilhadas com o Via Catarina ser o anonimizadas em 24h ap s a notifica o da conclus o da conversa o.

## **II. Informação legal relativa ao tratamento de dados pessoais**

**VIA CATARINA - CENTRO COMERCIAL, S.A.**, adiante melhor identificada, na qualidade de responsável pelo tratamento, faculta para os efeitos previstos no RGPD (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados; Regulamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016) e na demais legislação de proteção de dados que seja aplicável, face à recolha de dados e à obtenção do consentimento do titular dos dados pessoais para o respetivo tratamento, as seguintes informações:

<b>1. Identidade e contactos do responsável pelo tratamento</b>	<b>Via Catarina - Centro Comercial, S.A.</b> Lugar do Espido, Via Norte, 4470-177 Maia Capital Social EUR 2.100.000 Matriculada na Conservatória do Registo Predial/Comercial da Maia sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 502293659.  Contacto para o exercício de direitos: <a href="mailto:dataprotection@viacatarina.pt">dataprotection@viacatarina.pt</a>
<b>2. Contactos do encarregado da proteção de dados</b>	O responsável pelo tratamento não designou encarregado da proteção de dados.
<b>3. Finalidade do tratamento</b>	Esclarecimento de dúvidas relativas ao funcionamento do Via Catarina.
<b>4. Fundamento jurídico para o tratamento</b>	Consentimento do titular dos dados.
<b>5. Destinatários ou categorias de destinatários dos dados pessoais</b>	- WhatsApp Ireland Limited, prestador de serviços de comunicação através da aplicação WhatsApp. - E.Lifemonitor, Lda., prestadora de serviços de alojamento e administração de sistemas, na qualidade de subcontratante.
<b>6. Transferência dos dados pessoais para país</b>	Ao utilizar a aplicação WhatsApp, estará a partilhar com a WhatsApp Ireland Limited os seus dados pessoais, os

<b>terceiro/organização internacional</b>	quais poderão ser transferidos para fora da União Europeia, designadamente para os Estados Unidos da América. As garantias relativas à proteção de dados pessoais nesses países poderão ser inferiores às que existem na União Europeia. Poderá consultar a informação sobre o tratamento dos seus dados pessoais na aplicação WhatsApp, através da seguinte ligação: <a href="https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy-eea">https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy-eea</a> .
<b>7. Prazo de conservação dos dados pessoais</b>	Os dados pessoais recolhidos no contexto da conversação serão anonimizados 24 horas após o termo da conversação.
<b>8. A existência de decisões automatizadas, incluindo a definição de perfis</b>	Não aplicável

Informações adicionais:

A – Direitos do titular de dados

- O titular dos dados pessoais pode exercer face ao responsável pelo tratamento e mediante a verificação das condições legalmente previstas, os seguintes direitos relativamente aos dados pessoais que lhe digam respeito:

**Direito de acesso,**

**Direito de retificação,**

**Direito ao apagamento (direito a ser esquecido),**

**Direito à limitação do tratamento,**

**Direito de se opor ao tratamento,**

**Direito de retirar o consentimento em qualquer altura,**

**Direito de portabilidade.**

- O titular dos dados pessoais tem ainda **o direito de apresentar reclamação a uma autoridade de controlo**. A autoridade de controlo em Portugal é a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), com sede na Av. D. Carlos I, 134 - 1.º, 1200-651 Lisboa; e-mail: [geral@cnpd.pt](mailto:geral@cnpd.pt).

B – Comunicação de dados: A comunicação de dados pessoais neste âmbito não constitui uma obrigação legal ou contratual, nem um requisito necessário para celebrar um contrato; o titular dos dados não está obrigado a fornecer os seus dados pessoais e se optar por os não fornecer não deverá iniciar qualquer conversa através da aplicação WhatsApp com a responsável pelo tratamento.

No início da conversação, o utilizador deve indicar que deseja falar com o Via Catarina. Após seleccionar o Centro o utilizador receberá a seguinte mensagem solicitando a prestação do consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais:

*“Obrigado por nos contactar via WhatsApp. Para que o possamos ajudar, agradecemos que consulte as condições aplicáveis ao atendimento, bem como as informações relativas ao tratamento dos seus dados pessoais aqui [Hiperligação do documento]. Para prosseguir com o atendimento confirme-nos que concorda com o tratamento dos seus dados pessoais para resposta às suas questões, bastando para tal escrever um dos números referidos abaixo. 1. Eu Aceito, 2. Não Aceito.”*