



# Aviso de privacidade Utilização do serviço de *live chat*

**Referência:** GDPR-DOC-APSLC

**Classificação:** Público

## 1. Introdução

A privacidade e a proteção de dados pessoais dos sujeitos titulares de dados é da mais elevada e elementar importância para a Moloni. A nossa empresa está empenhada em respeitar os seus dados pessoais e assegurar os direitos dos sujeitos titulares que identificam ou tornam identificáveis, o que consegue através de operações de tratamento justas, lícitas a que são aplicadas as medidas técnicas e organizativas consideradas necessárias. Estes princípios são aplicados transversalmente a toda a empresa e especificamente ao canal de live chat que a Moloni mantém no contacto com os seus clientes efetivos e prospetivos.

## 2. Responsável pelo tratamento de dados

A Moloni Unipessoal, Lda. é a responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais recolhidos e tratados no canal de live chat. Isso significa que a Empresa é responsável por decidir as finalidades de utilização sempre dentro dos limites permitidos pela legislação em geral e a legislação de Proteção de Dados em particular.

## 3. Que dados pessoais recolhemos?

A Empresa pode recolher os seguintes dados pessoais sobre si no âmbito da utilização da ferramenta de live chat como canal de comunicação:

- ✓ Informações de contacto e identificação, como o seu nome, endereço de e-mail, o número de contribuinte e o endereço de IP atribuído à sua localização de internet;
- ✓ Informações inerentes ao terminal em uso como o sistema operativo, programas e versões que usam para a navegação de internet;
- ✓ Informações retiradas de testemunhos, questões e outro tipo de informação inserida pelo utilizador.

## 4. Por que recolhemos os seus dados pessoais?

A Empresa recolhe os seus dados pessoais para as seguintes finalidades de tratamento:

- ✓ Gestão da relação com o cliente;
- ✓ Operações de suporte técnico e comercial;
- ✓ Melhoria de operações e produtos;
- ✓ Classificar os atendimentos e as informações prestadas.

## 5. Com quem partilhamos os seus dados pessoais?

Os dados recolhidos são consultados e tratados pela equipa de Comunicação da Moloni, visto tratar-se da área funcional com capacidade operativa de interpretar os dados recolhidos para alterar as mensagens produzidas e apresentadas aos utilizadores e interessados no Moloni.

Paralelamente, a Moloni escolheu a plataforma CRISP - <https://crisp.chat/> para suporte destas operações de comunicação. Esta plataforma não tem qualquer direito de utilização sobre os seus dados pessoais, nem os utiliza para lhe enviar informações de marketing de outro âmbito que não sejam as relacionadas com o Moloni.

## 6. Onde armazenamos os seus dados pessoais?

Os seus dados pessoais serão armazenados em servidores localizados no Espaço Económico Europeu com controlo exclusivo operacional a ser executado pela Moloni e pela empresa provedora da solução.

## 7. Como protegemos os seus dados pessoais?

A Empresa implementou medidas de segurança para proteger os seus dados pessoais contra acesso, utilização, divulgação, alteração ou destruição não autorizados. Estas medidas incluem medidas de segurança físicas, técnicas e organizacionais, de que são exemplos:

- ✓ Definição de papéis e responsabilidades;
- ✓ Implementação de controlos de acesso físico e digitais;
- ✓ Formção e sensibilização dos recursos humanos sobre proteção de dados pessoais;
- ✓ Implementação de códigos de conduta e acordos de confidencialidade sempre que necessário.

## 8. Exercício de direitos

Os direitos aplicáveis poderão ser exercidos por contacto direto para o endereço [dpo@moloni.pt](mailto:dpo@moloni.pt). Se tiver uma reclamação sobre a forma como tratamos os seus dados, gostaríamos de o ouvir, mas também tem o direito de apresentar uma reclamação à autoridade de controlo - Comissão Nacional de Proteção de Dados cujos contactos poderão ser encontrados no endereço [www.cnpd.pt](http://www.cnpd.pt).

## 9. Alterações a este Aviso

A Moloni pode alterar este Aviso a qualquer momento. A versão mais recente do Aviso estará sempre disponível no seu website.

## 10. Contactos

Se tiver alguma dúvida sobre este Aviso, pode contactar a Moloni através do seguinte endereço de e-mail: [dpo@moloni.com](mailto:dpo@moloni.com).