

Atendimento via WhatsApp pelo Serra Shopping

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

I. Condições do atendimento via WhatsApp pelo Serra Shopping

II. Informação legal relativa ao tratamento de dados pessoais

I. Condições do atendimento via WhatsApp pelo Serra Shopping

1. Descrição

O atendimento via WhatsApp pelo Serra Shopping, 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 Serra Shopping apenas dará resposta a questões sobre o funcionamento do Centro, como horários de funcionamento do Serra Shopping e respetivas lojas, sugestões de produtos à venda nas lojas do Serra Shopping, serviços disponibilizados ao cliente por parte do Serra Shopping, Campanhas de Marketing do Serra Shopping, Gift Card e funcionamento do Parque de Estacionamento;
- O Serra Shopping nunca partilhará qualquer tipo de informação (incluindo links externos) que não esteja disponível em www.serrashopping.com ou diretamente relacionada com os seus lojistas ou Campanhas de Marketing;
- O Serra Shopping 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 utilizador deve indicar que deseja falar com o Serra Shopping. Após selecionar o Centro o utilizador receberá uma mensagem solicitando a prestação do consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais.
- No final da conversa, o utilizador receberá uma mensagem a indicar o fim da mesma e um convite para fazer uma avaliação do serviço, medindo a satisfação do atendimento prestado;
- Todas as informações partilhadas com o Serra Shopping serão anonimizadas em 24h após a notificação da conclusão da conversa.

II. Informação legal relativa ao tratamento de dados pessoais

Serra Shopping - 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:

1. Identidade e contactos do responsável pelo tratamento	Serra Shopping - Centro Comercial, S.A. Sede: Avenida Europa, Lote 1 6200-546 Covilhã Capital social: 50.000€ Matriculada na Conservatória do Registo Comercial da Covilhã sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 505302101. Contacto para o exercício de direitos: dataprotection@serrashopping.com
2. Contactos do encarregado da proteção de dados	O responsável pelo tratamento não designou encarregado da proteção de dados.
3. Finalidade do tratamento	Esclarecimento de dúvidas relativas ao funcionamento do Serra Shopping.
4. Fundamento jurídico para o tratamento	Consentimento do titular dos dados.
5. Destinatários ou categorias de destinatários dos dados pessoais	- 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.
6. Transferência dos dados pessoais para país	Ao utilizar a aplicação WhatsApp, estará a partilhar com a WhatsApp Ireland Limited os seus dados pessoais, os

terceiro/organização internacional	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: https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy-eea
7. Prazo de conservação dos dados pessoais	Os dados pessoais recolhidos no contexto da conversação serão anonimizados 24 horas após o termo da conversação.
8. A existência de decisões automatizadas, incluindo a definição de perfis	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.

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 Serra Shopping. 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.”