

Política de Privacidade

Pode fazer download e guardar este documento em formato PDF, clicando aqui. Para abrir o arquivo PDF, precisa de ter o software Adobe Reader gratuito (disponível para download em <https://www.adobe.com/pt/>) ou de um software semelhante que suporte o formato PDF.

Esta Política de Privacidade foi atualizada a [05/05/21].

1 - Introdução

Para a Clarins, é muito importante a proteção da privacidade do utilizador e as suas obrigações de acordo com as disposições legais em vigor.

Esta Política de Privacidade permite ao utilizador compreender melhor os princípios da proteção de dados aplicados pela Clarins. Convidamo-lo a lê-la antes de nos enviar os seus dados pessoais.

CLARINS PORTUGAL, com sede em Rua Barata Salgueiro, nº 30 - 6º Esq., 1250-042 Lisboa é a responsável pelo tratamento de dados que atua, por vezes, enquanto responsável conjunta pelo tratamento de dados com a Clarins S.A., com sede em 9 Rue du Commandant Pilot, 92200 Neuilly-sur-Seine, França, relativamente aos dados pessoais disponibilizados no website www.clarins.pt.

Esta Política de Privacidade pode ser atualizada em qualquer altura por nós. Quaisquer alterações a esta Política de Privacidade serão publicadas nesta página e, quando apropriado, notificadas ao utilizador. Sugerimos que o utilizador a consulte regularmente.

2 - Quando recolhemos informações do utilizador?

Recolhemos informações pessoais do utilizador quando este:

- visita o nosso website;
- cria uma conta no nosso website;
- faz uma compra ou uma reserva no nosso website ou em certos pontos de venda aprovados da nossa rede de distribuição;
- subscreve as nossas newsletters;
- se inscreve em qualquer um dos nossos programas de fidelização;
- participa em operações especiais, nomeadamente jogos, concursos, testes de produtos, inquéritos aos consumidores ou pesquisas de mercado;
- partilha conteúdos nas redes sociais, tais como o Instagram, Facebook, Pinterest ou Twitter, usando o hashtag #clarins ou outros hashtags disponibilizados por nós;
- visita algum dos nossos Spas ou alguns pontos de venda aprovados da nossa rede de distribuição;

- nos contacta, em especial quando telefona, envia um pedido ou uma reclamação para o Serviço de Apoio ao Cliente, quando classifica ou faz uma crítica aos nossos produtos e/ou serviços ou quando está nas salas de chat com outros visitantes em tempo real;
- consentiu que terceiros nos enviassem informações pessoais sobre si.

3 - Que informações recolhemos sobre o utilizador?

Consideramos que todas as informações que possam identificar, direta ou indiretamente, o utilizador são "informações pessoais". Podemos recolher sobretudo as seguintes informações pessoais:

- informações sobre a identidade do utilizador, em particular o género, apelido, primeiro nome, endereço postal, números de telefone, endereço de correio eletrónico, nomes de utilizador e palavras-passe, data de nascimento ou idade;
- informações sobre o método de pagamento, nomeadamente o número do cartão de crédito do utilizador e a respetiva data de validade;
- informações sobre a nossa relação comercial, em particular os números de transação, o histórico das compras do utilizador, os seus pedidos ou comunicações ao Serviço de Apoio ao Cliente, as suas preferências e interesses ou informações sobre um dos nossos programas de fidelização;
- informações de conteúdos como fotografias, vídeos, críticas, comentários;
- informações sobre bem-estar (preocupações de beleza, tipo de pele, sensibilidade da pele, contraindicações, etc.), mediante o consentimento prévio e explícito do utilizador, em particular quando pede uma recomendação de beleza da Clarins ou um tratamento da Clarins num dos nossos Spas;
- informações sobre as contas do utilizador nas redes sociais (nome de utilizador, informações de legendas, localização, etc.), carregamentos e publicações quando partilha conteúdos ou usa o hashtag #clarins ou outros hashtags disponibilizados por nós;
- informações sobre escuta ou gravação de conversas telefónicas para oferecer a melhor qualidade de serviço, em especial para efeitos de formação e avaliação dos colaboradores;
- informações técnicas, em particular o endereço IP do utilizador ou informações sobre como o dispositivo do utilizador navega através do nosso website;
- outras informações que o utilizador forneça quando nos contacta ou que tenhamos recebido de fornecedores externos.

4 - Porque são recolhidas informações pessoais do utilizador?

As informações pessoais podem ser recolhidas sobretudo para os seguintes fins:

- Administração do website e melhoria da qualidade do serviço. (*Interesses legítimos*);
- Processamento das encomendas do utilizador (encomendas, entregas, faturas, serviço pós-venda, etc.). (*Cumprimento de um contrato*);
- Gestão das Relações com o Cliente (CRM), em especial para nos ajudar a conhecer melhor o utilizador e a proporcionar-lhe ofertas personalizadas sobre os nossos produtos e serviços (em especial, por correio eletrónico, por SMS, nas redes sociais ou em qualquer outro suporte e através da apresentação de anúncios direcionados em websites e nas redes sociais), para gerir a adesão do utilizador ao nosso programa de fidelização (consentimento). Para tal, podemos realizar operações de segmentação com base nas preferências, interesses e comportamentos de compra do utilizador, analisar a sua navegação e os seus pedidos no nosso website ou realizar quaisquer outras ações para qualificar melhor a nossa base de dados (consentimento ou interesse legítimo). Podemos, por exemplo, importar certos dados encriptados (e-mail ou número de telefone) em plataformas de terceiros para identificar se o utilizador já teve uma interação com as nossas marcas e /ou são suscetíveis de se interessar pelos nossos produtos e serviços para apresentar-lhes publicidade personalizada nas redes sociais utilizando ferramentas de re-targeting. A criação de uma conta permite-nos personalizar a experiência do cliente, mas o utilizador também pode fazer uma encomenda através da opção "Finalizar Compra como Visitante".
- Análise e estatísticas de negócio, de modo a antecipar alterações de mercado (business intelligence, visualização de dados, etc.), medir a satisfação e R&D (Interesses Legítimos);
- Medição de performance de campanhas de afiliação. (Consentimento);
- Interação social. (Consentimento);
- Quando apropriado, prevenção e deteção de fraude, crime e gestão de contencioso. As soluções de deteção de fraude que usamos podem ser completamente automatizadas ou envolver intervenção humana. Quando utilizamos soluções automatizadas de deteção de fraude, comprometemo-nos a processar as suas informações pessoais com o objetivo de identificar atividades fraudulentas ou de garantir um pagamento seguro e tomar decisões automatizadas a esse respeito. A lógica dessa tomada de decisão automatizada depende da aplicação de regras e modelos de análise de fraude aos nossos processos de negócio para determinar se uma ação é potencialmente fraudulenta. Este tratamento pode produzir efeitos jurídicos a seu respeito ou que o afetem significativamente e podemos especificamente recusar a celebração de um contrato consigo. Informamos ainda que também utilizamos o reCAPTCHA, um serviço fornecido pelo Google para proteger o nosso website contra spam e abuso. Para obter informações sobre como o Google usa os dados coletados através do reCAPTCHA, pode consultar a [Política de Privacidade e os Termos de Serviço do Google](#). (Interesses Legítimos);

- Gerir o pedido do utilizador e reclamações. (Consentimento);
- Gestão de efeitos indesejáveis relacionados com a utilização dos nossos produtos (Cosmetovigilância), realização de estudos relativos à segurança de utilização dos nossos produtos e exercício dos seus direitos (mantendo uma lista de opt-out). (Obrigações legais);
- De qualquer outra forma permitida por lei e/ou nos termos que possamos notificar ocasionalmente ao utilizador.

5 - Divulgamos informações pessoais do utilizador?

Nunca vendemos nem alugamos informações pessoais do utilizador a outras empresas para efeitos de marketing.

Clarins é uma empresa internacional que opera em muitos países. As informações pessoais que recolhemos sobre o utilizador serão por nós usadas e é provável que sejam comunicadas a outras empresas da Clarins se tal for necessário e, em particular à nossa Sede em França e/ou às nossas subsidiárias em França, África do Sul, Alemanha, Austrália, Áustria, Benelux, Canadá, China, Coreia do Sul, Dubai, Espanha, Hong Kong, Irlanda, Itália, Japão, Malásia, México, Portugal, Rússia, Singapura, Suíça, Reino Unido e Taiwan. Qualquer uma destas empresas poderá tratar e utilizar os dados pessoais do utilizador para os fins indicados na presente Política de Privacidade de forma independente e em nome próprio.

Também podem ser partilhadas com prestadores de serviços escolhidos pela sua competência e fiabilidade que atuem em nosso nome e sob a nossa direção (para efeitos dos serviços de tratamento e entrega de encomendas, pagamento seguro, gestão do serviço de apoio ao cliente, manutenção e operações de desenvolvimento técnico, classificação e críticas, análises, gestão de campanhas digitais e afiliação, etc.).

Autorizamos estes prestadores de serviços a utilizar as informações pessoais do utilizador apenas na medida do necessário para a prestação dos serviços em nosso nome, ou para o cumprimento de requisitos legais, e esforçamo-nos por garantir que as informações pessoais do utilizador estão sempre protegidas. Para este efeito, celebramos com os nossos prestadores de serviços ou empresas do grupo, consideradas subcontratantes nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (“RGPD”), os devidos Acordos de Subcontratação do Tratamento de Dados Pessoais, com vista ao estrito cumprimento dos requisitos previstos no artigo 28.º do RGPD.

Estes terceiros podem estar localizados dentro ou fora do Espaço Económico Europeu (EEE), incluindo em países que não proporcionam o mesmo nível de proteção de dados do país de residência do utilizador. Nesse caso, garantimos que:

- obteremos o consentimento inequívoco do utilizador para partilhar as suas informações pessoais com esses terceiros;
- celebraremos contratos de transferência internacional de dados apropriados, de acordo com as Cláusulas-tipo estabelecidas pela Comissão Europeia;
- cumprimos as regras vinculativas aplicáveis às empresas (BCR) aprovadas pelas autoridades competentes.

Finalmente, também podemos transmitir as informações pessoais do utilizador às autoridades locais, se tal for exigido por lei ou como parte de uma investigação e de acordo com os regulamentos aplicáveis.

6 - Como protegeremos as informações que temos sobre o utilizador?

A Clarins adota as medidas técnicas e de organização adequadas, relativamente à natureza dos dados e riscos, para preservar a segurança e a confidencialidade das informações pessoais do utilizador e, em particular, para prevenir que as mesmas sejam alteradas, divulgadas ou transmitidas a quaisquer partes não autorizadas.

Entre as práticas utilizadas inclui-se o acesso limitado por colaboradores que, em virtude das suas funções, estejam autorizados a aceder aos dados, garantias contratuais em caso de um fornecedor terceiro, avaliações de impacto de risco sobre a proteção de dados, auditorias internas às nossas práticas e políticas de privacidade e/ou implementação de medidas de segurança física e/ou informática e de sistema (acesso seguro, processo de autenticação, cópias de segurança, backups, antivírus, firewall, pseudonimização, encriptação, etc.).

7 - Qual é a nossa política relativamente aos menores?

Este website não se destina a menores.

Não recolhemos nem tratamos intencionalmente informações de menores. No caso de termos conhecimento da recolha de informações pessoais de menores sem autorização prévia do titular do poder paternal, adotaremos as medidas apropriadas para contactar a pessoa e/ou, se necessário, eliminaremos esses dados pessoais dos nossos servidores e/ou dos nossos prestadores de serviços.

8 - Qual é a nossa política de cookies?

Para mais informações sobre a nossa [Política de Cookies](#).

9 - Como são geridos os conteúdos que o utilizador partilha nas redes sociais usando os nossos hashtags?

O utilizador pode optar por usar os nossos hashtags para identificar os seus conteúdos nas redes sociais, tais como o Instagram, Facebook, Pinterest ou Twitter.

Ao utilizar estes hashtags, o utilizador reconhece e aceita que os seus conteúdos podem aparecer no nosso website e ser usados para remeter para os nossos produtos ou serviços.

Relembramos que as informações que o utilizador partilha nas redes sociais podem ser consultadas, usadas e guardadas por outros em todo o mundo, nomeadamente em países sem legislação que garanta um nível de proteção adequado das informações pessoais do utilizador, tal como é definido no seu país de residência.

Também gostaríamos de chamar a atenção do utilizador para o facto de que quando envia conteúdos usando um dos nossos hashtags, o uso que o utilizador faz das redes sociais é regido exclusivamente pelas condições gerais dessas redes sociais. Recomendamos que o utilizador as leia e consulte regularmente.

Se o utilizador já não quiser que um dos seus conteúdos apareça no nosso website, deve retirá-lo da sua rede social ou deixar de usar um dos nossos hashtags.

10 - Durante quanto tempo são mantidos os dados do utilizador?

Esforçamo-nos por manter as informações pessoais do utilizador apenas durante o tempo necessário para os efeitos estabelecidos nesta política de privacidade e de acordo com as disposições em vigor.

Regra geral:

- Os dados do cliente/potencial cliente serão conservados durante três anos a partir da data da recolha, do último contacto ou do fim da relação comercial, salvo se o utilizador se opuser ou se solicitar a eliminação dos dados, com exceção do ponto imediatamente abaixo. Decorrido este período de três anos, podemos contactar novamente o utilizador para saber se pretende, ou não, continuar a receber contactos de marketing. Se o utilizador não nos der uma resposta clara, os seus dados serão eliminados ou arquivados de acordo com as disposições legais em vigor.
- Os dados necessários para efeitos de cumprimento das obrigações fiscais e tributárias, referentes às compras efetuadas, serão armazenados pelo prazo de 10 anos.

- Os dados referentes a documentos de identificação eventualmente partilhados para efeitos de exercício de direitos dos utilizadores, serão conservados durante um ano.
- Os dados constantes nos cartões de crédito serão eliminados depois da transação ou arquivados para fins de prova, de acordo com as disposições em vigor. Sujeito ao consentimento expresso do utilizador, os dados bancários podem ser conservados até à data de validade do cartão de crédito. Nunca guardamos o seu criptograma visual.
- Os dados necessários para a realização de análises e estatísticas de mercado podem ser mantidos por um período máximo de cinco anos.
- Os dados para provar um direito ou contrato ou conservados para o cumprimento de uma obrigação legal, podem ser arquivados de acordo com as disposições em vigor.
- Os dados sobre escutas e gravação de conversas telefónicas podem ser conservados até 30 dias ou até 24 meses, consoante se trate de gravação estritamente para monitorização da qualidade do serviço ou para prova da transação comercial, respetivamente.

11 - Quais são os direitos do utilizador relativamente às suas informações pessoais e como nos pode contactar?

Se o utilizador nos der um endereço de correio eletrónico, número de telefone ou endereço postal, podemos enviar-lhe periodicamente, caso exista legitimidade para o efeito, mensagens de correio eletrónico, telefonemas ou mensagens sobre os nossos produtos, serviços ou eventos futuros. O utilizador pode cancelar, a qualquer momento, a subscrição das nossas listas de distribuição, contactando-nos através do endereço indicado abaixo ou seguindo a hiperligação "cancelar subscrição" incluída em todas as nossas mensagens de correio eletrónico ou respondendo "STOP" a uma das nossas SMS. O utilizador também pode mudar as preferências da sua conta a qualquer momento.

De acordo com as disposições em vigor, o utilizador tem direito de acesso, retificação, eliminação e portabilidade dos seus dados pessoais, bem como o direito de oposição e restrição do tratamento. O utilizador também pode revogar o seu consentimento a qualquer momento. Por favor note que, a revogação do consentimento, não compromete a licitude dos tratamentos efetuados com base nos consentimentos anteriormente dados.

Para exercer estes direitos, o utilizador terá de nos enviar um pedido com a descrição da sua identificação:

- Enviado um pedido para o Apoio ao Cliente;
- Enviando um pedido por correio eletrónico para o email: privacidade.portugal@clarins.com;
- Escrevendo para o seguinte endereço:

CLARINS PORTUGAL

Rua Barata Salgueiro, nº 30 - 6º Esq.,
1250-042 Lisboa

O utilizador será informado das medidas tomadas logo que possível, num prazo máximo de um mês após a data do seu pedido, que pode ser prorrogado até dois meses em razão do número de pedidos ou da complexidade do pedido. Porém, reservamo-nos o direito de não responder a pedidos infundados ou vexatórios, contudo daremos disso nota no prazo máximo de um mês.

De acordo com as disposições em vigor, o utilizador também pode apresentar uma queixa junto das autoridades competentes responsáveis pela proteção de dados ou interpor um recurso se os seus dados forem usados indevidamente.

Comissão Nacional de Protecção de Dados – CNPD

Av. D. Carlos I, 134, 1º

1200-651 Lisboa

<http://www.cnpd.pt>

Deverá contactar o nosso ponto de contacto para a proteção de dados em Portugal, ou em França, se tiver questões ou comentários relacionados com esta Política de Privacidade:

Clarins Portugal:

Ponto de contacto para a proteção de dados: privacidade.portugal@clarins.com;

Rua Barata Salgueiro, n.º 30 – 6.ºEsq

1250-042 Lisboa

Clarins (sede)

Direction Juridique / Délégué à la Protection des Données

12 avenue de la Porte des Ternes

75017 Paris

France