

Política de Privacidade

Esta Política de Privacidade foi atualizada a 22 de junho de 2020.

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. O utilizador deverá lê-la antes de enviar os seus dados pessoais.

CLARINS PORTUGAL, com sede em Rua Barata Salgueiro, nº 30 - 6º Esq 1250-042 Lisboa, e Clarins SA, com sede em 9 rue du Commandant Pilot, 92200 Neuilly-sur-Seine, França, são conjuntamente os controladores de dados do site www.clarins.pt.

Esta Política de Privacidade pode ser atualizada a qualquer momento pela Clarins. A data da revisão mais recente será indicada nesta página. Sugerimos que o utilizador consulte regularmente esta página.

O utilizador deve ter em atenção que ao usar o site www.clarins.pt está a autorizar a Clarins a recolher, gravar, organizar, armazenar, usar e/ou transferir os seus dados pessoais de acordo com esta Política de Privacidade.

2 - Quando recolhemos informações do utilizador?

Recolhemos informações pessoais do utilizador quando este:

- visita o nosso site;
- cria uma conta no nosso site;
- faz uma compra ou uma reserva no nosso site 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, 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, a sua atividade na Web ou informações sobre um dos nossos programas de fidelização;
- informações de conteúdos (fotografias, vídeos, críticas, comentários, etc.);
- 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 do pessoal;
- informações técnicas, em particular o endereço IP do utilizador ou informações sobre como o dispositivo do utilizador navega através do nosso site;
- 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 site e melhoria da qualidade do serviço. Este tratamento é necessário para os interesses legítimos referidos acima;

- Processamento das encomendas do utilizador (encomendas, entregas, faturas, serviço pós-venda, etc.). Este processamento é necessário para o cumprimento de um contrato do qual o utilizador é parte;
- 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 sites e nas redes sociais), a gerir a adesão do utilizador ao nosso programa de fidelização e a analisar e a antecipar o mercado, de modo a satisfazer melhor as necessidades do utilizador. 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 site ou realizar quaisquer outras ações para qualificar melhor a nossa base de dados. 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". Este tratamento é feito com o consentimento do utilizador ou é necessário para os interesses legítimos referidos acima;
- Alocação de um anúncio para uma transação comercial específica para cobrança de campanhas de afiliação. Esse processamento é necessário para os fins do interesse legítimo mencionado acima;
- Interação social. Este tratamento é feito com o consentimento do utilizador;
- Quando apropriado, prevenção e deteção de fraude, delinquência e gestão de contencioso. As soluções de deteção de fraude que usamos podem ser completamente automatizadas ou envolver intervenção humana. Informamos que também usamos o reCAPTCHA, um serviço fornecido pelo Google para proteger o nosso site 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. Estes tratamentos são necessários para os interesses legítimos referidos acima;
- Gerir o pedido do utilizador (amostras, conselhos, participação numa ação promocional, reclamações quanto ao direito de acesso, retificação, oposição e remoção, etc.). Este tratamento é necessário para processar o pedido do utilizador;
- 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 usadas pela Clarins e é provável que sejam comunicadas a outras empresas da Clarins se tal for necessário e, em particular, 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.

Também podem ser partilhadas com prestadores de serviços escolhidos pela sua competência e fiabilidade que atuem em nosso nome e sob a nossa direção (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.

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 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;
- asseguraremos que esses terceiros cumprem o Quadro do Escudo de Proteção da Privacidade UE-EUA e os Princípios do Escudo de Proteção da Privacidade referentes à recolha, utilização e retenção de informações pessoais transferidas da União Europeia para os EUA.

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 toma 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, danificadas ou transmitidas a quaisquer partes não autorizadas.

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

7 - Qual é a nossa política relativamente aos menores?

Este site www.clarins.pt 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, tomaremos medidas apropriadas para contactar a pessoa e, se necessário, eliminar 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 site 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 uma das nossas 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 site, 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. 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 em vigor.
- Os dados referentes a documentos de identificação serão conservados durante um ano em caso de exercício do direito de acesso, retificação, limitação, eliminação ou portabilidade e três anos em caso de exercício do direito de objeção.
- 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 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 seis meses.

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 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. 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, rasura e portabilidade dos seus dados pessoais, bem como o direito de objeção e restrição do tratamento. O utilizador também pode anular o seu consentimento a qualquer momento. Para

exercer estes direitos, o utilizador terá de nos enviar um pedido acompanhado de uma cópia do seu documento de identificação que inclua a sua assinatura:

- 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. Porém, reservamo-nos o direito de não responder a pedidos infundados ou vexatórios.

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.

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
Responsável Proteção de Dados
Rua Barata Salgueiro, nº 30 - 6º Esq
1250-042 Lisboa