

## ALD AUTOMOTIVE POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE DADOS

### Objetivo

A sua privacidade é importante para nós. A presente Política de Privacidade de Dados visa explicar a forma como recolhemos, guardamos, utilizamos e divulgamos a sua informação pessoal sempre que utiliza os nossos produtos e serviços e os nossos websites ou interage com a ALD Automotive.

A presente Política de Privacidade de Dados visa igualmente especificar as condições que regem o modo como tratamos e protegemos essa informação.

### Princípios gerais

A ALD Automotive compreende a sua preocupação com a confidencialidade da sua informação pessoal. Descrevemos seguidamente a forma como obtemos essa informação e definimos os seus direitos. Leia cuidadosamente este documento, de modo a que o processo seja tão equitativo, transparente e seguro quanto possível.

#### O tratamento da sua informação pessoal obedece aos seguintes princípios basilares:

- **Transparência e lealdade:** Quando recolhemos e tratamos a sua informação pessoal, informamo-lo de quem recolhe e recebe estes dados e porquê. Quando requerido por lei, procuramos obter o seu consentimento prévio (ex: antes de recolher informação sensível ou proceder ao envio de comunicações de marketing direto). Nunca utilizamos a sua informação pessoal para fins que sejam incompatíveis com os objetivos descritos na presente política.
- **Legitimidade:** A ALD Automotive recolhe e trata informação pessoal para fins lícitos. Utilizamos a sua informação pessoal apenas para fins comerciais adequados (e.g. prestação de serviços, gestão de relações com clientes, gestão de frotas dos clientes, faturação ou atividades comerciais, definição de perfis para melhor servir os clientes, realização de inquéritos de satisfação, elaboração de relatórios e cumprimento das nossas obrigações legais).
- **Minimização:** Recolhemos apenas a informação pessoal estritamente necessária para tratamento dos dados, tal como especificado neste documento. Procedemos a recolha de informação sensível unicamente quando seja relevante. Adotamos todas as medidas razoáveis para garantir que o registo dos seus dados pessoais é rigoroso, completo e atualizado.
- **Privacidade:** Na implementação do tratamento de dados pessoais, envidamos todos os esforços para garantir a privacidade. Efetuamos, para o efeito, avaliações de impacto sobre a privacidade a fim de assegurar que as nossas garantias são apropriadas e que a sua informação é protegida.

#### Durante quanto tempo mantemos a sua informação pessoal?

Mantemos a sua informação pessoal apenas enquanto tiver uma **relação comercial** com a ALD Automotive ou durante o período exigido por lei desde o nosso último contacto ou ainda pelo período necessário para cumprimento de obrigações legais da ALD Automotive.

Em caso de **litígio**, poderemos manter a sua informação pessoal até final do processo judicial correspondente, incluindo eventuais períodos de recurso. Procederemos, em seguida, à eliminação ou arquivo da informação de acordo com a legislação em vigor.

Em qualquer caso, a sua informação pessoal **não será mantida numa forma que permita a sua identificação** por mais tempo do que seja necessário para que a ALD Automotive atinja os objetivos para os quais essa informação foi recolhida ou tratada ou segundo a legislação aplicável em vigor.

## Como garantimos a segurança e integridade da sua informação pessoal?

Protegemos os seus dados através de **medidas de segurança técnicas e organizativas** (incluindo educação e formação do pessoal relevante) contra destruição, perda ou alteração acidentais ou ilícitas e divulgação, acesso ou outras formas de tratamento não autorizados.

**Apenas as equipas e colaboradores** que necessitam de saber a sua informação existente na empresa podem aceder à mesma. Implementamos direitos e políticas de administração e adotamos todas as medidas para garantir que os colaboradores, consultores e prestadores de serviços mantêm a confidencialidade dos seus ficheiros.

## Como pode expressar as suas preferências sobre a utilização da sua informação pessoal?

Para exercício de qualquer um dos seus direitos, poderá enviar, a todo o tempo, um email para [privacidade@aldautomotive.com](mailto:privacidade@aldautomotive.com). A todos os titulares é assegurado o direito de resposta.

**Retirada.** Nos casos em que tenha dado o seu consentimento prévio ao tratamento da sua informação, **pode retirar esse consentimento** em qualquer altura.

**Acesso.** Pode **solicitar o acesso** à informação pessoal que mantemos sobre si. Se o fizer, facultar-lhe-emos toda a informação sobre a finalidade do tratamento, categorias de dados tratados, categorias de destinatários, prazo de conservação dos dados, os seus direitos de retificar, apagar ou restringir os dados acedidos, se aplicável, etc.

**Portabilidade.** Pode também obter uma cópia de qualquer informação pessoal existente sobre si nos nossos registos, num formato compatível e estrutura que lhe permitam exercer o seu direito à **portabilidade dos dados**, nos termos da lei.

**Limitação.** Pode **solicitar a limitação** nos seguintes casos:

- por um período que permita à ALD Automotive verificar a exatidão dos seus dados pessoais, caso a exatidão da sua informação pessoal seja por si contestada;
- se o tratamento for ilícito e caso pretenda limitar a sua informação pessoal, em vez de a apagar;
- se desejar que a ALD Automotive conserve a sua informação pessoal, pelo facto de necessitar dela para sua defesa no contexto de processos judiciais;
- se se tiver oposto ao tratamento, mas a ALD Automotive necessitar de verificar se tem motivos legítimos para tal tratamento que possam sobrepor-se aos seus direitos.

**Retificação/Apagamento.** Pode solicitar também a **correção, alteração ou apagamento de qualquer informação** incompleta, desatualizada ou inexata.

Pode solicitar a eliminação da sua informação pessoal nos seguintes casos:

- se a sua informação pessoal já não for necessária para a finalidade do tratamento de dados;
- se tiver retirado o seu consentimento para o tratamento dos dados baseado exclusivamente em tal consentimento;
- se se opuser ao tratamento dos dados;
- se a informação pessoal tiver de ser apagada por força de uma obrigação legal aplicável à ALD Automotive. Tomaremos as medidas necessárias para informar as outras entidades ALD Automotive que possam estar envolvidas no tratamento dos dados sobre o apagamento de tais dados.

**Objeção.** Pode também opor-se, em qualquer altura, ao tratamento da sua informação pessoal, **utilizada para fins comerciais ou definição de perfis** para envio de publicidade ou opor-se à partilha da mesma com terceiros ou entidades do Grupo ALD Automotive.

**Reclamação.** Tem também o direito de **apresentar uma reclamação** à autoridade de controlo competente.

Pode ainda fornecer instruções sobre a conservação, eliminação ou divulgação da sua informação pessoal **após a sua morte**. Tais instruções podem ser genéricas ou específicas.

## Condições específicas sobre os seus dados pessoais

### Que atividades e pessoas estão envolvidas na recolha de dados?

Esta política é aplicável a **todas as fontes de dados** recolhidas e tratadas globalmente pela ALD Automotive no contexto de várias atividades do Grupo, como aluguer operacional para empresas e particulares, pontos de venda, fontes de terceiros, utilização dos nossos websites ou aplicações móveis e todas as atividades de tratamento offline.

Podemos recolher e tratar a sua informação pessoal **se pertencer a uma das seguintes categorias**: condutor/utilizador do Veículo, contacto de clientes business-to-business, parceiro, fornecedores e prestadores serviços, vendedor, potencial cliente, gestor de frotas, representante da empresa (tal como Gerente, Acionista, entre outros).

### Quem controla os dados?

Em Portugal, a ALD Automotive desenvolve as atividades de tratamento de dados acima referidas. Esta secção é aplicável ao tratamento da sua informação pessoal pela ALD Automotive como **responsável pelo tratamento**.

Ao nível da proteção de dados, caso pretenda contactar a ALD Automotive deverá fazê-lo para o seguinte endereço eletrónico: [privacidade@aldautomotive.com](mailto:privacidade@aldautomotive.com).

### Como utilizamos a sua informação pessoal?

A **ALD Automotive** utiliza a sua informação pessoal para lhe prestar **melhores serviços**.

A **ALD Automotive** pode, portanto, utilizar a sua informação pessoal nos seguintes casos:

(a) Quando necessário para  **fins contratuais**

- (i) A nível geral, para gerir as relações comerciais consigo e com a sua empresa, responder a pedidos de estimativas, abrir contas de clientes, satisfazer os seus pedidos de serviços e atividades afins, gerir eventos, enviar-lhe comunicações relacionadas com o seu contrato, responder às suas consultas e pedidos de informação, prestar serviços aos clientes, apoio e formação do pessoal envolvido em tais atividades, bem como prestar outros serviços relacionados com a sua conta de cliente, efetuar inquéritos de satisfação sobre produtos, serviços ou conteúdos e acompanhamento de reclamações;
- (ii) para **parceiros de marca branca**: serviços de gestão de frotas com relatórios e widgets, para contas chave, assistência a call centers e seguimento de frotas de contas chave internacionais;
- (iii) para efetuar **inquéritos de satisfação dos clientes** sobre a atividade de remarketing (serviço pós venda) através da plataforma online para comercialização de veículos usados provenientes dos contratos de aluguer.
- (iv) para **relato financeiro** aos executivos da ALD Automotive (Vendas, Compras, Finanças & Risco, Preços, Seguros), incluindo consolidação de faturas e objetivos de rentabilidade, desempenho operacional do Grupo ALD Automotive, compras e contencioso.
- (v) Para facultar **aplicações de monitorização do veículo** (ex: Ecodrivo) aos condutores ou instrumentos de gestão de frotas aos gestores. Para comunicar aos clientes **os resultados dos inquéritos** de satisfação.

(b) Com o seu **conhecimento e consentimento informado**

- (i) **Fins comerciais**: Podemos utilizar a sua informação para o contactar sobre novas ofertas ou serviços e ofertas especiais que pensamos serem do seu interesse ou para envio de comunicações comerciais ou newsletters, mediante o seu consentimento, se aplicável; podemos analisar o seu perfil de cliente e preferências e realizar campanhas de marketing multicanal via

ferramentas automatizadas, contactá-lo por SMS, email ou enviar-lhe brochuras.

- (ii) **Satisfação dos clientes:** com base em ferramentas e análises de marketing direcionadas, podemos enviar-lhe inquéritos qualitativos referentes aos nossos produtos e serviços;
- (iii) Podemos igualmente convidá-lo para participar em eventos de marketing, jogos ou concursos, através das nossas aplicações móveis e/ou websites.
- (iv) **Websites, Cookies & Newsletters:** Podemos recolher informações através de cookies que nos permitam uma experiência mais abrangente e melhorar a sua experiência de navegação, nomeadamente para guardar as suas preferências e parâmetros e aumentar a sua rapidez (como preferências de idioma), permitir o início de sessão, combater fraudes e analisar o desempenho do nosso website e dos nossos serviços.

Esta informação ajuda-nos a **melhorar os nossos websites** e aplicações e perceber melhor as suas preferências em termos de produtos e serviços.

Utilizamos também cookies para **análises da web**, a fim de medir a atividade dos websites e determinar as áreas em que são mais visitados.

Embora possamos instalar **cookies funcionais** para facilitar a sua visita aos nossos websites ou aplicações, pode expressar as suas preferências em relação aos **cookies utilizados para publicidade comportamental direcionada** através das opções de definição de privacidade do seu navegador, que deve incluir características para impedir o armazenamento de informação no terminal ou o tratamento da informação já armazenada no mesmo, exceto se ativar as características que permitam tal armazenamento ou tratamento.

Para mais informações, consultar a nossa Informação Legal disponível em [www.aldautomotive.pt](http://www.aldautomotive.pt).

- (i) **Definição de perfis:** para nos ajudar a conhecer melhor o seu perfil e interesses: podemos utilizar a sua informação pessoal para melhorar o nosso website e serviços, para personalizar a sua experiência e adaptar as nossas atividades de marketing às suas necessidades e interesses. Pensamos ser também do seu interesse oferecermos-lhe um melhor serviço e uma melhor resposta às suas necessidades, quando tal seja requerido por lei.
- (ii) Para tratamento de **avaliação dos clientes, verificação de crédito e "Conheça o seu Cliente"** no contexto de parcerias *white-label* para clientes internacionais (i.e. clientes de Filiais da ALD SA e clientes com uma relação direta com a ALD SA); efetuar a classificação (*rating*) dos clientes.
- (iii) Utilizamos a sua informação pessoal para **manter registos de negócios** para fins legais, administrativos e de auditoria. Utilizamos também a informação para satisfazer requisitos legais, de seguros e de tratamento.

## Que tipo de informação pessoal recolhemos?

Recolhemos os seguintes tipos de informação pessoal:

- **Informação de Identificação e Contacto**, como o seu nome, último apelido, cidade, número de telefone/telemóvel ou email;
- **Informação Profissional**, como o seu título ou endereço profissionais;
- **Informação Financeira/de Crédito**, como a sua Data de Aceitação de Crédito ou informação contratual;
- **Dados privados:** como o seu género, data de nascimento, nacionalidade, língua(s), ou preferências pessoais (hábitos, automóvel favorito, etc.);
- **A sua voz** quando contacta o serviço de apoio a clientes da ALD Automotive, dado que a sua chamada pode ser gravada;
- **Dados do condutor**, como o número/cópia da carta de condução e matrícula; Podemos ainda recolher indiretamente informação sobre si proveniente dos nossos parceiros comerciais ou de plataformas de redes sociais.

Recolhemos a sua informação pessoal de forma **direta** (ex: se criar uma conta num dos nossos websites ou efetuar uma compra) ou **indireta** (ex: através de ferramentas de localização de cookies de navegação), ou ainda através de terceiros (ex: plataformas de redes sociais).

#### **Cookies e outras Ferramentas de Localização**

Para lhe proporcionar uma melhor experiência quando visita o nosso website ou utiliza as nossas aplicações móveis, alguns dados são recolhidos através de **meios automatizados**, mediante tecnologias como cookies, pixel tags, ferramentas de análise de navegação, logs do servidor e web beacons (ex: Google Analytics).

Se utilizar os nossos websites, podemos recolher informação sobre o **navegador** que está a utilizar e o seu **comportamento de navegação**.

Se utilizar a nossa **aplicação móvel**, podemos recolher a sua **localização de GPS**, quando aplicável, mediante o seu consentimento prévio quando requerido. Podemos ainda saber quantas vezes usa a aplicação e quando a descarregou.

#### **Operações de Veículos**

Quando a sua empresa utiliza os nossos serviços de aluguer de veículos, podemos recolher **informação sobre o veículo** (como matrícula ou a última revisão do veículo), a fim de prestar os serviços de aluguer em conformidade com o contrato e proceder à faturação dos serviços.

### **Com quem partilhamos a sua informação pessoal?**

Sabemos que não quer que facultemos a sua informação pessoal diretamente a terceiros para fins de comercialização própria, sem o seu consentimento. Contudo, necessitamos, ocasionalmente, de recorrer a parceiros ou a fornecedores para prestação dos serviços solicitados e/ou contratados e uma melhor experiência, com as finalidades acima descritas. Assim, **limitamos a nossa partilha da sua informação pessoal em função das necessidades, do seguinte modo:**

- com **departamentos empresariais internos**, como vendas, apoio ao cliente/qualidade, marketing, serviços de TI, apoio e manutenção. No âmbito do Grupo ALD Automotive, podemos partilhar os seus dados pessoais com outras entidades da ALD Automotive, que apenas estão autorizadas a utilizar a sua informação pessoal de acordo com a presente Política.
- com os nossos **prestadores de serviços**, como os prestadores de serviços de alojamento de dados, call centers, administradores de dados, localizados em França ou no Espaço Económico Europeu, que têm instruções para utilizar a sua informação pessoal apenas de acordo com as nossas instruções.
- com **parceiros comerciais não pertencentes ao Grupo**, apenas mediante o seu consentimento.
- quando necessário para afetar a **venda ou transferência de ativos comerciais**, no âmbito de um processo de insolvência, para fazer valer os nossos direitos, proteger os nossos bens ou proteger os direitos, bens ou segurança de terceiros ou ainda consoante necessário para apoiar as funções de auditoria externa e cumprimento dos termos da lei.
- quando **exigido por lei**, como em resposta a uma notificação, inclusivamente de autoridades policiais e tribunais, nos países em que operamos.

Note que podemos ainda utilizar e divulgar informação pessoal que não o identifica pessoalmente, ou seja, informação pessoal numa forma agregada que não o identifica.

### **Como é transferida a sua informação pessoal?**

Alguns dos países que recebem ou têm acesso aos seus dados **podem não garantir o mesmo nível de proteção de dados** do país em que disponibilizou a informação. Pode obter uma lista desses



países deverá contactar a ALD Automotive através do seguinte endereço eletrónico: [privacidade@aldautomotive.com](mailto:privacidade@aldautomotive.com).

A sua informação pode ser transferida, guardada e tratada em qualquer país ou território fora do Espaço Económico Europeu, em que estejam sedeadas filiais da ALD SA (em países como Argélia, Bielorrússia, Brasil, Chile, China, Colômbia, Índia, Cazaquistão, México, Marrocos, Perú, Rússia, Sérvia, Suíça, Turquia e Ucrânia para efeitos de gestão das relações com os clientes a nível global, prestando serviços unificados de aluguer com uma frota globalizada.

Podemos igualmente transferir a sua informação pessoal para prestadores de serviços que se dedicam à prestação de serviços de call center (localizados em países como Brasil, México, Turquia ou Roménia), serviços de suporte e manutenção de alojamento de dados (localizados em países como Índia ou Estados Unidos), ou ao fornecimento de qualquer outra ferramenta utilizada no tratamento da informação pessoal dos nossos clientes atuais ou potenciais.

A sua informação pode ser transferida para parceiros geográficos na Argentina, Austrália, El Salvador, Honduras, Guatemala, Nova Zelândia, Nicarágua, África do Sul e Estados Unidos, com vista a oferecer-lhe um serviço de cobertura global.

Quando transferimos informação, protegemos e asseguramos uma proteção adequada da transferência da sua informação pessoal para os destinatários nesses países, mediante a celebração com os mesmos de contratos de transferência baseados nas cláusulas normativas da Comissão Europeia.

### **Por quanto tempo conservamos a sua informação pessoal?**

Mantemos a sua informação pessoal recolhida para as finalidades e nas condições supracitadas pelo período estritamente necessário.

### **Como pode contactar-nos ou contactar a autoridade de controlo para apresentar uma reclamação?**

Se tiver **dúvidas, reclamações ou comentários** sobre esta Política de Privacidade de Dados ou as nossas práticas de recolha da informação, poderá contactar-nos por escrito ou enviando um email para: [privacidade@aldautomotive.com](mailto:privacidade@aldautomotive.com).

Pode igualmente apresentar uma reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD), em caso de dúvida sobre as condições em que a ALD Automotive trata a sua informação pessoal.

### **O que acontece quando modificamos esta Política de Privacidade de Dados?**

A nossa Política de Privacidade de Dados pode ser ocasionalmente modificada para refletir alterações na forma como tratamos a sua informação pessoal. No entanto, tais alterações serão sempre inteiramente conformes com a legislação aplicável. Aconselhamo-lo a rever periodicamente esta página para estar a par das últimas informações sobre as nossas práticas de privacidade. Notificá-lo-emos de quaisquer alterações relevantes, tal como exigido por lei.