

## Quem somos?

O MERCADO DAS VIAGENS é uma marca registada, com uma rede de agências de viagens em regime de franchising, cujo master é a sociedade comercial “Mercado das Viagens, Lda”, pessoa coletiva nº 513005706, com sede na Rua Dr. Francisco Duarte, 313, 4715-018 Braga, com o RNAVT: 6134.

Esta sociedade comercial, enquanto master franqueador, poderá necessitar de articular os dados pessoais recolhidos com entidades com quem possui ligações contratuais de utilização da marca, nomeadamente, com agências de viagens franqueadas. E tal, pode suceder, quando o cliente, através das redes sociais, nomeadamente através da página do *facebook* ou através do nosso *web site*, solicita um orçamento ou uma reserva a ser efetuada ou acompanhada por uma determinada agência de viagens da nossa rede e previamente selecionada pelo cliente.

A nossa rede de agências de viagens é composta pelo master franqueador e pelas agências franqueadas que utilizam a marca MERCADO DAS VIAGENS e procedem individualmente à recolha e tratamento de dados pessoais dos seus clientes.

## Porquê esta Política de Privacidade?

O MERCADO DAS VIAGENS assumiu o compromisso de proteger a privacidade da informação pessoal por si recolhida e tratada.

Na nossa rede de agências o tratamento dos dados pessoais é realizado no estrito cumprimento do Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 sobre a proteção de pessoas físicas no que diz respeito ao processamento de dados pessoais e sobre a livre circulação de tais dados, e/ou qualquer legislação que regule, adite ou substitua a referida legislação, no conjunto designado por Regulação sobre Proteção de Dados Pessoais (doravante referido como RGPD).

## Quem é responsável pelo tratamento de dados?

A entidade responsável pela recolha e tratamento dos dados pessoais é a agência de viagens da nossa rede, que no âmbito da relação contratual ou pré-contratual, e de acordo com o serviço solicitado, irá recolher e tratar os dados pessoais imprescindíveis para a realização desse fim.

## Que tipo de dados pessoais recolhemos?

As nossas agências recolhem dados pessoais dos clientes, no âmbito de uma relação contratual ou pré-contratual; e apenas são recolhidos os dados pessoais estritamente necessários ao cumprimento dessa finalidade; nomeadamente: nome, género, nacionalidade, data de nascimento, contribuinte fiscal, número de cartão de cidadão e respetiva validade, número de passaporte e respetiva validade, morada, contacto telefónico e endereço eletrónico.

Os dados pessoais dos menores de idade são recolhidos e processados com o consentimento prévio dos seus representantes legais. Os representantes legais têm o direito de aceder à informação e /ou solicitar a eliminação e/ou portabilidade dos dados.

Caso exista consentimento prévio do cliente, o qual poderá ser retirado a qualquer momento, o MERCADO DAS VIAGENS procederá ao tratamento dos respetivos dados e pelo tempo necessário à comercialização dos serviços.

Em nenhuma situação será solicitada informação sobre convicções filosóficas ou políticas, filiação partidária ou sindical, fé religiosa, vida privada e origem racial ou étnica bem como os dados relativos à saúde e à vida sexual, incluindo os dados genéticos.

## Quando e como recolhemos os seus dados?

Os dados pessoais podem ser recolhidos através do website da marca, por e-mail, contacto telefónico ou presencialmente em qualquer de um dos nossos balcões, mediante o prévio consentimento do cliente. Por regra, os dados pessoais são recolhidos no âmbito de uma relação contratual ou pré-

contratual com o cliente; ou seja, mediante a sua solicitação de um orçamento e/ou de uma reserva de serviços.

Alguns dados pessoais são de fornecimento obrigatório e, em caso de falta ou insuficiência desses dados, o MERCADO DAS VIAGENS não poderá prestar o serviço em causa, pelo que informará os Clientes da natureza obrigatória do fornecimento dos dados.

Os dados pessoais recolhidos são tratados informaticamente e no estrito cumprimento da legislação de proteção de dados, sendo armazenados em base de dados específicas, criadas para o efeito e, em situação alguma, os dados recolhidos serão utilizados para outra finalidade que não seja aquela para a qual foi dado o consentimento por parte do titular dos dados.

### Quais as finalidades do tratamento dos dados pessoais?

Os Dados Pessoais são obtidos com as seguintes finalidades:

#### **1- Execução do contrato:**

A solicitação dos clientes, e com os dados pessoais fornecidos para esse efeito, as agências de viagens apresentam propostas de serviços aos seus clientes, bem como, procedem à reserva de serviços turísticos a pedido do cliente junto de fornecedores/operadores turísticos.

A confirmação desses serviços por parte dos fornecedores só é possível após o fornecimento dos dados pessoais do titular da reserva e dos restantes passageiros considerados indispensáveis para a confirmação dos serviços solicitados pelos clientes.

Essa informação contida na reserva poderá, nos termos da legislação aplicável, ser consultada pelas autoridades alfandegárias dos países de origem ou destino.

Além disso, o titular dos dados consentirá expressamente que os seus dados pessoais possam ser cedidos a:

- a) autoridades nacionais e internacionais competentes em matéria de turismo, terrorismo ou delitos que atentem contra os direitos humanos;
- b) qualquer empresa que tenha prestado o serviço contratado (hotéis, empresa de transporte aquático, terrestre, ferroviário, aéreo.), para

que os utilizem com a finalidade de uma correta prestação de cada serviço solicitado pelo titular dos dados.

### **2- Marketing:**

Após consentimento claro, expresso e inequívoco por parte do cliente, obtido por escrito ou através de inscrição no formulário existente no website, o MERCADO DAS VIAGENS enviará informações sobre os seus serviços e campanhas para os contatos fornecidos pelo cliente para esse efeito e no âmbito do suprarreferido consentimento.

O cliente, poderá em qualquer altura revogar o referido consentimento por escrito, através do endereço correio eletrónico da agência de viagens da nossa rede onde o consentimento foi dado.

No caso da newsletter, deverá o cliente proceder ao cancelamento do consentimento clicando no *link de cancelamento da subscrição* existente no rodapé da mesma.

### **3- Informações:**

- a) Franchising: os dados pessoais fornecidos no âmbito dos pedidos de informação sobre as condições de franchising serão tratados no âmbito da relação pré contratual.
- b) Não se verificando a celebração de qualquer contrato no prazo de 30 dias, serão os referidos dados destruídos pelo master franqueador.
- c) Campanhas: os dados pessoais fornecidos no âmbito do pedido de orçamentos e informações sobre campanhas promocionais serão tratados no âmbito da relação pré-contratual.
- d) Recrutamento: os dados pessoais constantes em currículos e cartas de apresentação enviadas através da página web no âmbito de candidaturas espontâneas, serão tratados pelo master franqueador e transmitidos à agência de viagens relativamente à qual, o titular dos dados manifestou interesse em desempenhar as suas funções.

Findo o período de 15 (quinze) dias, os referidos dados serão destruídos pelo master franqueador e pela agência franqueada que acedeu aos dados pessoais do candidato.

**4- Avaliação da qualidade dos serviços:** A recolha de informação dos clientes sobre a qualidade dos serviços é importante para nós e ajudam-nos

a melhorar os nossos serviços e oferta de produtos, pelo que, no âmbito da relação contratual existente com o cliente, poderá o mesmo ser contactado pela agência de viagens que lhe prestou o serviço para apurar o grau de satisfação do cliente com os serviços contratados.

**5- Videovigilância:** algumas agências de viagens da nossa rede possuem instalado um sistema de videovigilância para proteção de pessoas e bens, procedendo à gravação de imagens as quais são conservadas por um período de 30 (trinta) dias, findo o qual, serão as mesmas destruídas, sem prejuízo da conservação por período superior, por ordem judicial ou solicitação de órgão de polícia criminal no âmbito de processo crime.

### Quais os fundamentos jurídicos para o tratamento dos dados pessoais?

Nos termos da legislação de proteção de dados vigente na União Europeia (o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) a utilização de dados pessoais tem de justificar-se ao abrigo de, pelo menos, um destes fundamentos jurídicos para o tratamento de dados pessoais:

- a) Quando foi dado o consentimento claro, expresso e inequívoco por parte do cliente, o qual poderá ser retirado em qualquer altura. Para esse efeito, a agência de viagens da nossa rede, que pretende obter o consentimento, apresenta ao cliente um formulário que deverá ser preenchido e assinado por aquele, consentindo o tratamento dos seus dados pessoais e para que finalidades.
- b) Quando o tratamento dos dados pessoais é imprescindível à execução de um contrato;
- c) Quando o tratamento seja necessário para cumprimento das obrigações legais;
- d) Quando o tratamento seja necessário para alcançar um interesse legítimo;
- e) Quando o tratamento for necessário para que possamos declarar, exercer ou defender um direito num processo judicial contra si, nós ou um terceiro.

### Em que circunstâncias existe comunicação de dados a outras entidades (terceiros contratados)?

- a) Ao fornecerem os seus dados pessoais, os clientes declaram que autorizam e consentem que os mesmos sejam tratados pelo master franqueador e pela agência de viagens franqueada escolhida pelo cliente. Bem como, consente o cliente, que os seus dados pessoais sejam transmitidos /comunicados pela referida agência de viagens aos fornecedores/operadores turísticos dos serviços por ele contratados, em conformidade com o RGPD e na medida do estritamente necessário para a concretização da reserva/serviço e cumprimento da legislação dos países de destino.
- b) O cliente consente ainda que os seus dados pessoais sejam fornecidos pelo MERCADO DAS VIAGENS aos prestadores dos serviços contratados pelo cliente, que em termos geográficos poderão localizar-se fora do Espaço da União Europeia.
- c) Os dados pessoais do cliente serão ainda mencionados por razões de segurança aplicáveis a certos países nas reservas de voos; nomeadamente, nome, número de passaporte, género, idade e nacionalidade. Essa informação poderá ser de caráter obrigatório e certos países/destinos e poderá ser consultada pelas autoridades alfandegárias dos países de origem e/ou destino.
- d) Na eventualidade de não concordar com a consulta e tratamentos dos seus dados pessoais nas condições supra descritas no âmbito da relação contratual com a agência de viagens, o MERCADO DAS VIAGENS nem nenhuma das suas agências de viagens, poderá contratar consigo e conseqüentemente não poderá aceitar a sua reserva na medida em que os dados solicitados são absolutamente indispensáveis para a prestação do serviço que pretende contratar conosco.
- e) As agências de viagens franqueadas procedem ao tratamento e conservação de dados pessoais dos seus clientes através de um sistema de gestão e faturação pertencente à empresa *“Optisolutions, Consultadoria em Gestão e informática, Lda”*, NIF: 507405587,

empresa esta, que na qualidade de subcontratante se comprometeu com o master franqueador ao rigoroso cumprimento do RGPD.

### Quando é que poderá ocorrer fornecimento de dados a terceiros?

No decurso de uma investigação, denúncia ou procedimento, às Autoridades fiscais, de auditoria, à Administração, aos Organismos Públicos, ao Tribunal, Serviços de Estrangeiros e Fronteiras (“SEF”) e às Forças de Segurança responsáveis.

### Como é que se procede ao tratamento dos seus dados pessoais?

1. O MERCADO DAS VIAGENS e a sua rede de agências, acedendo a qualquer dado pessoal, compromete-se a:

- a) Proteger, por intermédio de medidas de segurança, legalmente exigíveis, de natureza técnica e organizacional, que garantam a sua segurança, evitando assim sua alteração, perda, tratamento ou acesso não autorizado, em conformidade com o estado da tecnologia em cada momento, a natureza dos dados e os possíveis riscos a que estejam expostos;
- b) Utilizar ou aplicar os dados exclusivamente com as finalidades devidamente previstas;
- c) Certificar-se de que os dados são acedidos e tratados unicamente pelos trabalhadores cuja intervenção seja necessária para a prestação do serviço, estando os mesmos obrigados ao dever de sigilo e confidencialidade.

2. Ao fornecer os seus dados pessoais, os titulares dos mesmos, ou terceiros devidamente autorizados para o efeito, declaram que autorizam e consentem no tratamento desses dados pelo MERCADO DAS VIAGENS e as suas agências para as finalidades de facilitar e permitir a contratação e reserva dos serviços concretos que compõem a sua solicitação.

3. O MERCADO DAS VIAGENS e as suas agências declaram e garantem que implementaram, estão dotadas e continuarão a implementar as medidas de segurança de natureza técnica e organizacional necessárias para garantir a segurança dos dados de carácter pessoal que lhe sejam fornecidos,

visando evitar a sua alteração, perda, tratamento e/ou acesso não autorizado, tendo em conta o estado atual da tecnologia, a natureza dos dados armazenados e os riscos a que estão expostos.

4. Cada agência de viagens será responsável pelo tratamento dos dados por si recolhidos.

5. Os Dados Pessoais fornecidos são incorporados / guardados num programa informático propriedade da empresa “*Optisolutions, consultoria em gestão e informática, Lda*”, subcontratante do master franqueador.

6. O acesso à informação em arquivo por parte dos colaboradores de cada agência de viagens só é possível com a inserção de senhas de acesso, ficando o registo documentado. Existem diversos níveis de permissão de acesso a informação dos dados pessoais pelo que cada elemento só terá acesso à informação estritamente necessária para a prossecução das suas tarefas.

7. Os Dados Pessoais são tratados com o grau de proteção legalmente exigível para garantir a segurança dos mesmos e evitar a sua alteração, perda, tratamento ou acesso não autorizado, estando o Titular dos mesmos consciente e aceitando que as medidas de segurança em Internet não são inexpugnáveis, tendo em conta o estado da tecnologia.

8. Documentação cedida em suporte físico é cuidadosamente guardada num armário da agência com acesso condicionado e controlado pelo responsável da mesma. Sempre que não se torne necessário o seu arquivo os documentos são destruídos de forma irreversível.

### De que modo salvaguardamos os seus dados pessoais?

Estamos empenhados em adotar todas as medidas razoáveis e apropriadas para proteger as informações pessoais que possuímos de utilização indevida, alterações acidentais ou ilícitas, perda e divulgação ou acessos não autorizados. Para o efeito o MERCADO DAS VIAGENS e as agências franqueadas utilizam sistemas de segurança, regras e outros procedimentos, de modo a garantir a proteção dos seus dados pessoais, bem como para prevenir o acesso não autorizados aos dados, o uso impróprio, a sua divulgação, perda ou destruição.

Para segurança dos clientes, utilizamos o certificado de segurança *SSL - Secure Socket Layer* que é utilizado para melhorar a segurança da transmissão de dados através da Internet: esta tecnologia encripta e protege os dados transmitidos com recurso ao protocolo HTTPS.

O SSL garante aos visitantes do site que os dados fornecidos não serão interceptados de forma fraudulenta. Por questões de segurança aplicáveis a certos países, é obrigatória colocação nas reservas de voos da informação referente a dados como nome, número de passaporte, sexo, idade, nacionalidade. Essa informação contida na reserva poderá ser consultada pelas autoridades alfandegárias dos países de origem ou destino.

Caso suspeite de uma utilização indevida, perda ou acesso não autorizado às suas informações pessoais, informe-nos imediatamente através de [rgpd@mercadodasviagens.pt](mailto:rgpd@mercadodasviagens.pt) ou contacte a agência de viagens onde forneceu os seus dados pessoais.

### Por quanto tempo conservamos os seus dados pessoais?

Só guardamos os seus dados pessoais pelo tempo necessário para atingir a finalidade para a qual os recolhemos, para responder às suas necessidades, às solicitações que nos dirigir, ou para cumprir com as nossas obrigações contratuais e legais. Para determinar o período pelo qual guardamos os seus dados, usamos os critérios referidos infra. Caso se apliquem vários critérios simultaneamente, conservaremos os seus dados pessoais nos termos do critério que implicar a conservação dos seus dados pessoais pelo maior período de tempo.

1. Quando adquirir produtos e serviços, conservaremos os seus dados pessoais durante a vigência da nossa relação comercial, incluindo eventuais reclamações que possam surgir, bem como e pelo período de 3 anos após a cessação de tal relação, sem prejuízo do cumprimento de obrigações legais do responsável do tratamento;
2. Quando nos contactar para colocar questões, solicitar informações e esclarecimentos, conservaremos os seus dados pessoais pelo período de tempo necessário para resolver a sua questão/prestar-lhe as informações e/ou esclarecimentos solicitados;

3. Quando tenha consentido no envio de newsletter, conservaremos os seus dados pessoais até que anule a subscrição ou nos peça para a eliminar;
4. Relativamente às imagens captadas pelo sistema de videovigilância que poderá existir nas nossas agências franqueadas, serão conservadas durante o prazo máximo de 30 (trinta) dias;
5. Relativamente aos dados recolhidos no processo de recrutamento, durante o prazo máximo de 30 (trinta) dias após o encerramento do processo de recrutamento;
6. Relativamente à utilização de cookies, conservamo-los enquanto for necessário para atingir as finalidades inerentes aos mesmos, conforme detalhado na Política de Cookies.

### De que forma pode aceder, alterar ou remover os dados pessoais que nos forneceu?

1. Um dos principais objetivos do RGPD é proteger e esclarecer os direitos dos cidadãos da União Europeia no tocante à privacidade dos seus dados. Tal significa que possui vários direitos relativamente aos seus dados, mesmo quando nos tenham sido fornecidos por si.

Procuraremos tratar o seu pedido sem atrasos indevidos e, em qualquer caso, no prazo de um mês (sujeito a quaisquer prorrogações permitidas por lei).

Tenha em atenção que poderemos manter um registo das suas comunicações (e-mail) para nos ajudar a resolver quaisquer questões suscitadas por si.

- a) **Direito de se opor:** este direito permite-lhe opor-se ao tratamento dos seus dados pessoais por motivos relacionados com a sua situação particular, quando os seus dados sejam tratados por uma das seguintes razões: para prossecução dos nossos interesses legítimos, no exercício de funções de interesse público, para fins científicos, históricos, de investigação ou estatísticos. Neste caso, iremos pôr

termo ao tratamento dos dados a cujo tratamento se opôs, salvo se pudermos demonstrar que temos motivos legítimos obrigatórios para o tratamento que se sobrepõem aos seus interesses ou estarmos a proceder ao tratamento dos seus dados no exercício ou defesa de um direito.

- b) **Direito de retirar o consentimento:** caso tenhamos obtido o seu consentimento para proceder ao tratamento dos seus dados pessoais para determinadas atividades (por exemplo, para fins de marketing) poderá retirar esse consentimento em qualquer altura e deixaremos de realizar a atividade específica que anteriormente consentiu.
- c) **Pedido de acesso aos dados:** poderá pedir-nos, em qualquer altura, que confirmemos as informações que dispomos sobre si, bem como solicitar informação adicional sobre as finalidades de tratamento, o prazo de conservação dos seus dados, entre outra informação prevista no artº15º do RGPD.
- d) **Direito ao esquecimento / apagamento:** em determinadas circunstâncias, tem o direito que apaguemos os seus dados pessoais. Normalmente, o exercício deste direito deve observar um dos seguintes critérios:
  - Os dados já não são necessários para a finalidade para a qual os recolhemos/tratamos
  - Quando tenha retirado o seu consentimento para procedermos ao tratamento dos seus dados e não exista outra razão válida para que os continuemos a tratar.
  - Caso se oponha ao tratamento e não existam interesses legítimos prevaletentes que o justifiquem.
- e) **Direito à limitação do tratamento:** em determinadas circunstâncias tem o direito de restringir o tratamento que damos aos seus dados pessoais. Caso tenhamos partilhado os seus dados pessoais com terceiros, estes serão notificados sobre o tratamento restringido, salvo se tal for impossível ou implicar um esforço desproporcionado. Iremos, naturalmente, notificá-lo antes de levantar qualquer restrição ao tratamento dos seus dados pessoais.

- f) **Direito de retificação:** tem o direito de pedir que retifiquemos quaisquer dados pessoais inexatos ou incompletos que possuímos sobre si. Caso tenhamos partilhado esses dados pessoais com terceiros, estes serão notificados sobre a retificação. Quando apropriado, também lhe revelaremos a que terceiros divulgamos os dados pessoais inexatos ou incompletos. Nos casos em que consideremos que é razoável não satisfazermos o seu pedido, explicaremos os motivos da decisão. É importante que a informação pessoal que possuímos sobre si seja precisa e atual. Informe-nos caso haja alterações às suas informações pessoais durante o período em que conservamos os seus dados.
- g) **Direito à portabilidade dos dados:** se assim o pretender, tem o direito de transferir os seus dados pessoais entre responsáveis pelo tratamento.
2. Se desejar exercer os seus direitos de acesso, retificação, apagamento, portabilidade ou limitação do tratamento que o RGPD lhe concede, poderá remeter uma mensagem de correio eletrónico para [rgpd@mercadodasviagens.pt](mailto:rgpd@mercadodasviagens.pt) ou contatar a nossa agência onde forneceu os seus dados.
3. Caso retire o seu consentimento, tal não compromete a licitude do tratamento efetuado até essa data.

### Direito de apresentar reclamação junto da autoridade de controlo

Caso esteja insatisfeito com a nossa utilização dos seus dados pessoais ou com a nossa resposta após o exercício de algum destes direitos, tem o direito de apresentar reclamação junto da sua autoridade de controlo (Comissão Nacional de Proteção de Dados – CNPD | Rua de São Bento, n.º 148, 3º, 1200-821 Lisboa | Tel: 351 213928400 | Fax: +351 213976832 | e-mail: [geral@cnpd.pt](mailto:geral@cnpd.pt)).

### Como pode ficar a conhecer qualquer alteração à nossa Política de Privacidade?

O MERCADO DAS VIAGENS reserva-se o direito de, a qualquer momento, proceder a reajustamentos ou alterações à sua Política de Privacidade, sempre no estrito cumprimento da Lei, sendo essas alterações devidamente divulgadas, de forma a mantê-lo sempre informado sobre a forma como tratamos os seus dados pessoais.

### Garantias e advertências:

O titular dos dados garante que os dados pessoais comunicados ao MERCADO DAS VIAGENS e às suas agências franqueadas, são certos e exatos e compromete-se a notificar qualquer alteração ou modificação aos mesmos e assume responsabilidade exclusiva pelas perdas e danos causados pela comunicação errónea, inexata ou incompleta dos dados.

O cliente fica expressamente advertido que ao revelar dados pessoais em meios públicos do MERCADO DAS VIAGENS, como Facebook, Twitter e Instagram, esta informação poderá ser vista e utilizada por terceiros.

### Como usamos os “Cookies”?

“Cookies” são pequenos ficheiros de texto que são armazenados no seu computador ou no seu dispositivo móvel através do navegador de internet (browser), retendo apenas informação relacionada com as suas preferências, não incluindo, como tal, os seus dados pessoais.

A colocação de cookies ajudará o website a reconhecer o seu dispositivo na próxima vez que o visitar. O nosso site utiliza cookies para melhorar a sua experiência de navegação e para fins de marketing.

Os cookies utilizados não recolhem informação que o poderá identificar.

Os cookies recolhem informações genéricas, como por exemplo, a forma como chega e utiliza o website ou a zona do país através do qual acede ao website.

Os cookies retêm apenas informação relacionada com as suas preferências. A qualquer momento pode, através do seu navegador de internet (browser), decidir ser notificado sobre a receção de cookies, bem como bloquear a respetiva entrada no seu sistema.

Porém, a recusa de uso de cookies no website resulta na impossibilidade de ter acesso ao mesmo.

Os cookies servem para ajudar a determinar a utilidade, interesse e o número de utilizações do site da (agência), permitindo uma navegação mais rápida e eficiente, bem como, analisar tráfego com o objetivo de melhorar o nosso serviço.

As definições de cookies podem ser alteradas nas preferências do seu navegador.

Para outros navegadores de internet (browsers), por favor, procure no menu "ajuda" do navegador (browser) ou contacte o fornecedor do navegador (browser).

**O MERCADO DAS VIAGENS agradece os seus comentários/sugestões em relação a esta Política de Privacidade.**

Contacte-nos: [rgpd@mercadodasviagens.pt](mailto:rgpd@mercadodasviagens.pt)