



## 1. Política de Privacidade

### a. O nosso compromisso de Privacidade

A Modelo Continente Hipermercados é uma sociedade cuja atividade assenta na confiança e na transparência na relação do dia-a-dia com os nossos clientes. A privacidade e a segurança dos dados que nos confia, são para nós uma prioridade.

Cumprindo as obrigações inerentes ao Regulamento Geral de Proteção de Dados, a Modelo Continente Hipermercados compromete-se, na presente Política de Privacidade, a informá-lo sobre os objetivos e a forma como são tratados os seus dados pessoais (*i.e.* recolha, armazenamento, processamento, transmissão e eliminação), garantindo que estes são recolhidos, partilhados e guardados, tendo como referência as melhores práticas no domínio da segurança e da proteção da informação.

Comprometemo-nos ainda a exigir aos nossos Subcontratados o mesmo nível de confidencialidade e segurança, já que poderão tratar os seus dados pessoais em nome e por conta da Modelo Continente Hipermercados.

Usamos os seus dados pessoais sempre com princípios de transparência e para garantir que lhe prestamos o melhor serviço.

### b. Quem é responsável pelos seus Dados Pessoais

A nossa Política de Privacidade aplica-se aos dados pessoais que a Modelo Continente Hipermercados trata.

As referências nesta Política de Privacidade a “Modelo Continente Hipermercados”, significam MODELO CONTINENTE HIPERMERCADOS, S.A., com sede em Rua João Mendonça n.º 505, freguesia da Senhora da Hora, concelho de Matosinhos, com 502 011 475 de Pessoa coletiva e de matrícula na Conservatória do Registo Comercial de Porto e capital social 79.360.000,00€. A Modelo Continente Hipermercados, S.A. é o Responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e da legislação complementar sobre proteção de dados pessoais em vigor nos países em que opera.

A Modelo Continente Hipermercados e os seus colaboradores assumem o compromisso de utilizar os seus dados pessoais apenas para os fins que lhe forem comunicados, e sempre de uma forma segura e responsável.

### c. Dados Pessoais que poderemos recolher

Nesta Política de Privacidade, o termo “Dados Pessoais” significa o conjunto de informações que se relacionam consigo e que nos permite identifica-lo(a), direta ou indiretamente. Os seus dados pessoais podem incluir, por exemplo, o seu nome, o seu número de identificação fiscal, os seus contactos, as suas transações e as suas interações connosco.



Recolhemos alguns dos seus dados pessoais, por exemplo, quando efetua uma compra dos nossos produtos ou serviços, quando nos contacta ou quando utiliza o nosso *site* na Internet ou através de alguma das nossas aplicações para telemóvel.

Poderemos ainda receber os seus dados pessoais através de outras empresas parceiras, nomeadamente quando estas os recolhem, processam ou armazenam no âmbito de uma prestação de serviços.

#### d. Categorias de Dados Pessoais que poderemos recolher

A Modelo Continente Hipermercados poderá recolher as seguintes categorias de dados pessoais:

- i. **Dados de cliente** quando se regista nos nossos *websites*, subscreve as nossas *newsletters* ou comunicações de *marketing*, adere ao Programa de Fidelização do Cartão Continente ou solicita a prestação de um serviço de apoio ao cliente:
  - **Dados do titular** – e.g. nome, género, data de nascimento, documento de identificação, nº de Cartão Continente, entre outros;
  - **Dados de contacto** – *e-mail*, telemóvel ou telefone;
  - **Dados de faturação** – NIF, país, nome do titular do cartão de crédito/ débito, número do cartão, a sua validade e respetivo código de segurança;
  - **Dados do agregado familiar** (apenas quando fornecidos diretamente pelo titular) – e.g. nome, grau de parentesco, género, entre outros;
- ii. **Dados transacionais** associados à aquisição dos nossos produtos ou utilização dos nossos serviços – e.g. loja, data/hora transação, tipo de transação, artigo, cupão utilizado, entre outros;
- iii. **Dados de interação com a Modelo Continente Hipermercados** recolhidos no âmbito da prestação de serviços acessórios de apoio ao cliente – e.g. registo e gravação de chamadas, reclamações, sugestões, entre outros;
- iv. **Dados operacionais** relacionados com a atribuição de benefícios do Programa de Fidelização – e.g. saldo disponível no Cartão Continente, histórico de saldo, entre outros;
- v. **Dados de saúde**, caso tenha um problema médico nas nossas instalações.

#### e. Como, porquê e com que legitimidade utilizamos os seus Dados Pessoais

No dia-a-dia, precisamos de tratar alguns dos seus dados pessoais. No entanto, apenas o fazemos quando tal é necessário para cumprir obrigações contratuais ou legais, quando estão em causa interesses legítimos da empresa, ou quando temos o seu consentimento para o efeito. De qualquer forma, seja qual for o caso, podemos garantir-lhe que apenas trataremos os dados que precisamos para cada finalidade, durante o tempo necessário, e que o manteremos sempre informado.

Assim, usamos os seus dados pessoais com os seguintes objetivos:

- i. **Gestão de cliente:** prestação de serviços acessórios relacionados com a utilização dos nossos serviços ou compra dos nossos produtos (incluindo faturação, entregas ao domicílio, reparações, reservas e outros serviços de apoio ao cliente, como por exemplo, gestão de reclamações);



- ii. **Marketing/ Marketing Direto:** promoção da relação com o cliente através de comunicações de ofertas e benefícios, passatempos, *newsletters* e registo em diversas plataformas *online* de cariz didático/ informativo (e.g. Universo do Bebê, *Chef Continente*, Yammi, etc...);
- iii. **Análises e reportes:** análises, estudos ou reportes internos com o objetivo de facilitar a tomada de decisão e de melhorar os nossos níveis de serviço;
- iv. **Sondagens e inquéritos de opinião:** realização de sondagens e estudos de mercado, com o objetivo de melhorar os nossos níveis de serviço;
- v. **Gestão e melhoria do Programa de Fidelização**, no âmbito da sua adesão ao Cartão Continente, o que inclui, em acréscimo às finalidades supra:
  - a. cálculo e atribuição de benefícios;
  - b. desenvolvimento, gestão e comunicação de ofertas gerais e de ofertas personalizadas de produtos, bens e serviços ajustadas aos seus interesses;
  - c. análise das suas preferências de consumo, em conformidade com a utilização do Cartão Continente, por forma a personalizar as ofertas de produtos, bens e serviços aos seus interesses;
  - d. apresentação de novas parcerias com alargamento dos benefícios do Programa de Fidelização;
- vi. **Gestão de fraude:** análises preventivas e reativas à generalidade dos dados pessoais resultantes da utilização do Cartão Continente, com o propósito de despistar fraudes e utilizações abusivas do mesmo.

#### f. Como mantemos os seus Dados Pessoais seguros

Dispomos de uma diversidade de medidas de segurança da informação, alinhadas com as melhores práticas nacionais e internacionais, de modo a proteger os seus dados pessoais, incluindo controlos tecnológicos, medidas administrativas, técnicas, físicas e procedimentos que garantem a proteção dos seus dados pessoais, impedindo a sua utilização indevida, o acesso e divulgação não autorizada, a sua perda, a sua alteração indevida ou inadvertida, ou a sua destruição não autorizada. Assumimos, em matéria de segurança da informação, o mesmo compromisso de melhoria contínua pelo qual nos pautamos na nossa atividade diária.

Entre outras, destacamos as seguintes medidas:

- i. Acesso restrito aos seus dados pessoais apenas por quem deles necessita para os objetivos que nos propusemos acima;
- ii. Armazenamento e transferência de dados pessoais apenas de forma segura;
- iii. Proteção dos sistemas de informação através de dispositivos que impeçam o acesso não autorizado aos seus dados pessoais;
- iv. Implementação de mecanismos que garantem a salvaguarda da integridade e da qualidade dos seus dados pessoais;
- v. Monitorização permanente dos sistemas de informação, com o objetivo de prevenir, detetar e impedir o uso indevido dos seus dados pessoais;
- vi. Redundância de equipamentos de armazenamento, processamento e comunicação de dados pessoais, para evitar perda de disponibilidade.

#### g. Durante quanto tempo conservamos os seus Dados Pessoais

Conservamos os seus dados apenas durante o período que for necessário para cumprir as finalidades definidas, de acordo com os critérios definidos pelo Regulamento ou pela Lei.



Uma vez atingido o prazo máximo de conservação que definimos, os seus dados pessoais serão anonimizados ou destruídos/eliminados de forma segura.

Para conhecer os prazos de conservação dos seus dados, consulte o documento referente ao direito à informação intitulado “Informação sobre o Tratamento dos seus Dados Pessoais”.

#### h. Com quem podemos partilhar os seus Dados Pessoais

Em alguns casos podemos divulgar os seus dados pessoais a subcontratados, no âmbito de serviços prestados por estes, como prestadores de serviços da Modelo Continente Hipermercados (e.g. serviços de tecnologias de informação, serviços de envio de comunicações, serviços de apoio ao cliente).

Nesses casos, exigimos que esses subcontratados tenham em vigor as medidas de segurança adequadas para proteger os seus dados pessoais.

#### i. Como pode exercer os seus Direitos

Tem o direito de exercer os seguintes direitos:

- i. Direito à informação: solicitar informação adicional sobre a utilização que fazemos dos seus dados pessoais;
- ii. Direito de Acesso: aceder ou solicitar o acesso aos dados pessoais que nos forneceu;
- iii. Direito de Portabilidade: solicitar a transmissão dos dados pessoais que nos forneceu;
- iv. Direito de Retificação: solicitar a correção ou atualização dos seus dados pessoais;
- v. Direito ao Apagamento: solicitar o apagamento dos seus dados pessoais, quando a lei ou o contrato o permitam;
- vi. Direito de Limitação: solicitar a limitação da forma como utilizamos os seus dados pessoais, enquanto os corrigimos ou esclarecemos eventuais dúvidas sobre o seu conteúdo ou sobre a utilização que deles fazemos;
- vii. Direito de Oposição: disponibilizamos um canal para que possa contestar decisões que tenham tido por base os seus dados pessoais.

Tem ainda o direito de retirar ou alterar, a qualquer momento, o consentimento que nos tenha dado para utilizarmos os seus dados pessoais, quando este tenha legitimado a utilização dos mesmos.

Para exercer os seus direitos de proteção de dados pessoais, ou sempre que tenha alguma questão sobre a utilização que fazemos dos seus dados pessoais, deverá contactar-nos através do nosso email [dadospessoais@sonaemc.com](mailto:dadospessoais@sonaemc.com).

Poderá ainda contatar o nosso *Data Protection Officer* através do seguinte email: [dpo@sonaemc.com](mailto:dpo@sonaemc.com).

Poderá apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) – Endereço: Rua de São Bento, 148 – 3º, 1200-821 Lisboa – Telefone: +351213928400 – Fax: +351213976832 – Endereço eletrónico: [geral@cnpd.pt](mailto:geral@cnpd.pt).



## j. Cookies

A **Modelo Continente Hipermercados, S.A.**, utiliza nos seus Websites cookies que permitem melhorar o desempenho e a experiência de navegação dos seus Clientes/Utilizadores, aumentando, por um lado, a rapidez e eficiência de resposta e, por outro, eliminando a necessidade de introduzir repetidamente as mesmas informações.

A colocação de cookies não só ajuda os Websites a reconhecer o dispositivo do Cliente/Utilizador na próxima vez que este os visita, mas também será imprescindível para o funcionamento dos mesmos. Os cookies usados pela **Modelo Continente Hipermercados, S.A.**, em todos os seus Websites, guardam informações genéricas, designadamente a forma ou local/país de acesso do Cliente/Utilizador e o modo como usam os Websites, entre outros. Os cookies retêm informação relacionada com as preferências dos Clientes/Utilizadores.

Também partilhamos informações sobre a sua utilização do nosso site com as nossas redes sociais e parceiros de publicidade para entregar conteúdo de acordo com a sua utilização.

### **Que tipos de cookies utiliza o nosso website?**

**Cookies de sessão:** são cookies temporárias que permanecem em arquivo de cookies do navegador até que este abandone a página web, pelo que não fica qualquer registo no disco rígido do utilizador. A Informação recolhida por estes cookies servem para analisar padrões de tráfego do site. Em última análise, isso permite-nos melhorar o conteúdo e melhorar a usabilidade do site.

**Cookies de análise:** São aqueles que bem tratados por nós ou por terceiros, nos permitem quantificar o número de utilizadores e realizar a medição e análise estatística de como os utilizadores usam o serviço oferecido. Examinamos a sua navegação no nosso site, com o objetivo de melhorar o fornecimento de produtos ou serviços que lhe disponibilizamos.

**Cookies publicitárias:** São aqueles que bem tratadas por nós ou por terceiros, nos permitem gerir de uma forma mais eficaz a oferta de espaços publicitários que existem no site, podendo analisar os seus hábitos de navegação e mostrar-lhe publicidade relacionada com o seu perfil de navegação.

### **Quais são os cookies que utilizamos no nosso site?**

#### **Autenticação**

Utilizamos os cookies para verificar a sua sessão, nomeadamente: loja, idioma, últimos produtos visualizados, listas de compras, pesquisas no site e tornar mais fácil o acesso a determinadas áreas

#### **Segurança e integridade do website**

Utilizamos cookies para nos ajudar a proteger os dados e para combater atividade que viola a nossa política de privacidade.



### **Ações de Marketing e Recomendações**

Utilizamos cookies para nos ajudar a apresentar anúncios de acordo com os seus interesses, ajustar a comunicação apresentada e para monitorizar os resultados das nossas campanhas de marketing.

### **Áreas e Performance do Site**

Utilizamos cookies para determinar a forma como utilizam o nosso site através do Google Analytics, permitindo melhorar a experiência para cada utilizador

### **Análises**

Utilizamos cookies para aprender e entender como é que utilizam o nosso site e como podemos melhorá-lo.

**Cookies de terceiros:** utilizados para distinguir utilizadores e sessões utilizadas para determinar novas visitas, sessões. Armazenam a fonte de tráfego para explicar como o utilizador chega ao site. Utilizam-se para identificar utilizadores e prevenir usos fraudulentos de dados de utilizadores e proteger dados de utilizadores de terceiros. Utilizadas para personalizar publicidade em redes sociais e redes de Publisher. Permitem ao site recordar preferências de navegação, idioma, região.

**Outros:** analíticas web e vídeos. Determina que servidor mostra a informação ao utilizador. Segue as sessões ativas. Determina se os cookies estão ativas. Mede o tempo de resposta dos utilizadores. Identifica quantas vezes nos visitou um utilizador, que produtos comprou e a que preço. Permitem saber se é a primeira visita ao site ou não.

**O que implica não autorizar o uso de cookies?** Se preferir não permitir cookies tem a possibilidade de desativar os cookies no navegador de internet (browser) que utiliza, mas deverá ter em conta que poderá impedir que algumas páginas Web sejam apresentadas corretamente.

### **k. Serviços Web Externos**

Podemos ainda dispor de alguns serviços web externos para mostrar conteúdo segmentado nos nossos sites/aplicações ou para efeitos de publicidade segmentada nas redes sociais e em outros sites que servem anúncios.

### **l. Botões para as redes sociais**

Utilizamos botões para as redes sociais para permitir que os utilizadores possam partilhar o conteúdo do nosso site diretamente nos seus perfis pessoais, ou para indicarem a sua preferência do conteúdo. São botões com ligações externas, que podem registar informação sobre a sua utilização.

### **m. Atualizações a esta Política de Privacidade**

Esta Política de Privacidade pode ser oportunamente atualizada, o que será objeto de divulgação.

