

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

QUEM SOMOS?

A **SIVA - SOCIEDADE DE IMPORTAÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMÓVEIS, S.A.**, com sede na Rua do Comércio nº 2, 2050-541 Vila Nova da Rainha, com o número de pessoa coletiva nº 500.301.522, matriculada na Conservatória do Registo Comercial sob o mesmo número, com o capital social de € 25.000.000,00 (vinte e cinco milhões de euros) (“SIVA”) tem por objeto social, entre outros, a importação de viaturas e é distribuidora em Portugal de diversas marcas, designadamente da AUDI, VOLKSWAGEN, VOLKSWAGEN VEÍCULOS COMERCIAIS, SKODA, BENTLEY e LAMBORGHINI.

Estamos empenhados em proteger os dados pessoais dos clientes e utilizadores de produtos e serviços das referidas marcas e, bem assim, os dados pessoais dos respetivos titulares em todas as situações em que ocorra um tratamento de dados pessoais pela SIVA ou pelas empresas que fazem parte da sua rede de distribuição. Neste contexto, elaborámos a presente Política de Privacidade a qual tem subjacente o nosso compromisso em respeitar as regras de proteção de dados pessoais.

PORQUÊ ESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE?

Nesta Política pretende-se dar a conhecer aos nossos clientes e utilizadores as regras gerais de tratamento de dados pessoais, os quais são recolhidos e tratados no estrito respeito e cumprimento do disposto na legislação de proteção de dados pessoais em vigor em cada momento, nomeadamente o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 ("RGPD").

Porque respeitamos as melhores práticas no domínio da segurança e da proteção de dados pessoais, tendo tomámos as medidas técnicas e organizativas necessárias por forma a cumprir o RGPD e garantir que o tratamento dos dados pessoais é lícito, leal, transparente e limitado às finalidades autorizadas.

O QUE ABRANGE ESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE?

Esta Política aplica-se à recolha e tratamento de dados pessoais dos clientes AUDI, VOLKSWAGEN, VOLKSWAGEN VEÍCULOS COMERCIAIS, SKODA, BENTLEY e LAMBORGHINI no contexto da aquisição de viaturas na rede de concessionários autorizados e da prestação de assistência pelas oficinas autorizadas para os fins indicados abaixo - recolha que é feita

através do preenchimento da “Ficha de Cliente Particular” no momento da aquisição da viatura e pela “Ordem de Reparação” no momento da prestação de assistência - e ainda no contexto da recolha de dados de visitantes ou utilizadores que entram em contacto direto connosco ou que se registam nos nossos *websites*.

QUEM É O RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DE DADOS?

As entidades responsáveis pelo tratamento CONJUNTO dos seus dados pessoais são a SIVA, o concessionário autorizado onde tenha adquirido a sua viatura e a(s) oficina(s) autorizada(s) que tenha(m) prestado serviços de manutenção ou reparação à sua viatura.

A lista de concessionários e oficinas autorizadas que integram a rede de distribuição da SIVA pode ser consultada [aquí](#).

QUAIS SÃO OS TIPOS DE DADOS PESSOAIS TRATADOS?

A confidencialidade e a integridade dos seus dados pessoais são umas das nossas principais preocupações. Estamos sujeitos a elevados padrões de privacidade e apenas utilizaremos os seus dados pessoais para as finalidades claramente identificadas, com respeito pelos seus direitos e privacidade..

A SIVA, em conjunto com o concessionário autorizado onde tenha adquirido a sua viatura e a(s) oficina(s) autorizada(s) que tenham prestado serviços de manutenção ou reparação à sua viatura, procede ao tratamento de várias categorias de dados pessoais, incluindo:

- a) Dados demográficos: (i) nacionalidade e (ii) data de nascimento.
- b) Dados contratuais e de contacto: (i) nome; (ii) género; (iii) n.º de cliente; (iv) morada; (v) endereço de correio eletrónico; (vi) telefone/telemóvel.
- c) Dados de identificação: (i) documento de identificação; (ii) número de contribuinte.
- d) Dados profissionais: (i) profissão; (ii) título e (iii) habilitações literárias.
- e) Dados familiares: (i) estado civil; (ii) número de filhos; (iii) dimensão do agregado familiar.
- f) Dados de viatura e serviços de apoio: (i) concessionário de compra de viatura; (ii) número de *chassis* (VIN's); (iii) concessionário/oficinas do serviço/reparação; (iv) campanhas; (v) viatura(s) adquirida(s), incluindo informação sobre modelo, configuração, data de compra, data de registo, matrícula, data da encomenda, data da entrega, proprietário, preço; (vi) informação de garantia; (vii) contrato de serviço; (viii) dados recolhidos durante idas a concessionários (*e.g.* pedidos, informação de solicitações, consultor de vendas responsável, histórico de assistência); (ix) histórico de reclamações; (x) histórico de manutenções (detalhe

da intervenção realizada e custo); (xi) kms por passagem oficina; (xii) dados recolhidos no âmbito dos inquéritos de satisfação.

- g) Dados de interação *online*: se o cliente se registou ou clicou num e-mail ou *link* num SMS é possível saber: (i) utilização da página visitada, (ii) e-mails abertos, (iii) SMS clicados; (iv) dados de *cookies* (dependente da aprovação da política de Cookies)¹
- h) Dados estatísticos sobre a compra: (i) viatura anterior (marca, modelo, ano e kms), (ii) nº total de viaturas do agregado; (iii) utilizador principal (próprio, cônjuge, filho/a, outro), (iv) kms médios anuais percorridos e (v) kms previstos por ano.
- i) Dados de localização, apenas nas situações em que seja solicitada assistência técnica em viagem, dados que são disponibilizados por georeferenciação.²

QUAIS AS FINALIDADES DO TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS E RESPECTIVOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS?

Nos termos do RGPD a utilização de dados pessoais tem de justificar-se ao abrigo de um fundamento jurídico para o tratamento de dados pessoais. Nesses termos, apenas procedemos ao tratamento das categorias de dados pessoais supra identificadas para as seguintes finalidades:

1. PARA PROSECUÇÃO DE INTERESSES LEGÍTIMOS, nomeadamente, para desenvolver os seus produtos e serviços e para melhorar a qualidade do serviço prestado, tais como:

- Marketing e comunicação de produtos e serviços;
- Gestão e fidelização de clientes mediante a realização de inquéritos de satisfação no âmbito da aquisição de viatura ou da prestação de serviços de assistência, gestão de reclamações, realização de estatísticas, análises de perfis de consumo, entre outros.

2. PARA CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES LEGAIS, TAIS COMO:

- Responder a pedidos de informação em processos judiciais ou pedidos de autoridades administrativas ou outras entidades terceiras, para detetar e prevenir fraudes ou para proteger os seus interesses ou de terceiros.

¹ Relativamente a estes dados não haverá responsabilidade conjunta pelo tratamento. Assim, apenas a SIVA será responsável pelo tratamento destes dados.

² Relativamente a estes dados não haverá responsabilidade conjunta pelo tratamento. Assim, apenas a SIVA será responsável pelo tratamento destes dados.

3. PARA CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS, TAIS COMO:

- Prestar serviços de assistência aos seus clientes, o que inclui a matrícula das viaturas adquiridas, entre outros;
- Atender aos pedidos dos seus clientes, designadamente respondendo às suas perguntas ou reclamações;
- Prestar serviços de assistência garantida (pós-venda);
- Prestar serviços de assistência em viagem;
- Realizar ações de campo de produtos.

4. PARA IR DE ENCONTRO ÀS SUAS ESCOLHAS

Os seus dados pessoais são ainda tratados quando tenha dado o seu consentimento prévio e expresso para os seguintes efeitos:

- Realização de análises de perfilagem e segmentação comercial de clientes, baseadas no tratamento de informação biográfica, da viatura e utilização dos serviços da marca, que permitam conhecer ou antecipar as necessidades destes com vista à apresentação de campanhas promocionais personalizadas.
- Realização de estudos de mercado e sondagens não se entendendo como tal os inquéritos de satisfação referidos no ponto 1.

EM QUE CIRCUNSTÂNCIAS COMUNICAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?

Para lhe podermos prestar um melhor serviço, poderemos ter que comunicar os seus dados a outras entidades, tais como:

- Fabricantes das viaturas;
- Aos concessionários autorizados e às oficinas autorizadas que compõem a rede de distribuição da SIVA;
- À “SIVA Serviços – Assessoria Financeira e Administrativa S.A.” para fins de execução de procedimentos administrativos relacionados com a matrícula de viaturas e processo de registo automóvel
- Empresas e outras organizações que sejam subcontratadas para que estes tratem os seus dados em nosso nome e por nossa conta, ou para fornecer serviços, tais como serviços de *contact center*, assistência em viagem, *marketing*, análise de mercado e inquéritos de satisfação no âmbito da aquisição de viatura ou da prestação de serviços de assistência;

- Prestadores de serviços profissionais, como advogados, solicitadores, notários ou outros profissionais similares;
- Entidades financeiras correspondentes no caso de compras de produto com financiamento;
- Entidades públicas, tribunais, entidades reguladoras e outras autoridades administrativas, quando se afigure necessário no cumprimento de uma obrigação legal, regulamentar ou de outra natureza, com intuito de assegurar o cumprimento de deveres legais ou regulamentares a que estejamos sujeitos, bem como assegurar a segurança das pessoas, prevenir, ou de alguma outra forma prevenir e lutar contra fraudes.

Nestes casos, a garantiremos que os seus dados pessoais sejam utilizados apenas para os fins legítimos aqui previstos, bem como, asseguraremos que os contratos e cláusulas de tratamento de dados pessoais sejam elaborados e assinados, aplicando-lhes as mesmas medidas de segurança, ou semelhantes, por nós implementadas.

POR QUANTO TEMPO CONSERVAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?

Conservamos os seus dados apenas durante o período que for necessário no âmbito da finalidade para a qual estes foram recolhidos. Em particular, e para as finalidades abaixo indicadas, definimos os seguintes prazos de conservação:

- Marketing: 10 (dez) anos a contar da data de aquisição do veículo ou 4 (quatro) anos a contar da data da última prestação de serviços de assistência;
- Realização de estatísticas: 15 (quinze) anos;
- Perfilagens e Sondagens: 10 (dez) anos a contar da data de aquisição do veículo ou 4 (quatro) anos a contar da data da última prestação de serviços de assistência;
- Realização de ações de campo de produto: indeterminado.

Se o tratamento dos seus dados se basear no seu consentimento, conservaremos os seus dados de acordo com o consentimento dado e/ou até esse consentimento ser revogado.

Uma vez atingido o prazo máximo de conservação, os seus dados pessoais serão anonimizados de forma irreversível (podendo os dados anonimizados ser conservados) ou serão destruídos de forma segura.

QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS ENQUANTO TITULAR DE DADOS PESSOAIS?

Enquanto titular de dados pessoais é-lhe garantido, a qualquer momento, o direito de acesso, retificação, atualização, limitação e apagamento dos seus dados pessoais, o direito de oposição e à retirada do consentimento, sem que tal comprometa a licitude do tratamento efetuado ao abrigo desse consentimento, bem como o direito à portabilidade dos dados.

Em particular, no que respeita ao tratamento dos seus dados pessoais, goza dos seguintes direitos:

a) Direito de acesso

Sempre que o solicitar, pode obter confirmação sobre se os seus dados pessoais são tratados pela SIVA pelo concessionário autorizado onde tenha adquirido a sua viatura e/ou pela(s) oficina(s) autorizada(s) que tenham prestado serviços de manutenção ou reparação à sua viatura.

Pode, ainda, aceder aos seus dados pessoais, bem como a obter as seguintes informações:

- (i)* razões pelas quais os seus dados pessoais são tratados;
- (ii)* tipos de dados pessoais que são tratados;
- (iii)* entidades a quem os seus dados pessoais podem ser transmitidos, incluindo entidades localizadas em países fora da União Europeia ou organizações internacionais, sendo neste caso informado das garantias aplicadas à transferência dos seus dados;
- (iv)* prazo de conservação dos seus dados ou, se tal não for possível, os critérios para fixar esse prazo;
- (v)* direitos de que goza em relação ao tratamento dos seus dados pessoais;
- (vi)* se os dados pessoais não tiverem sido por si fornecidos, informações sobre a origem dos mesmos;
- (vii)* existência de decisões individuais automatizadas, incluindo definição de perfis, e, nesse caso, informações sobre a lógica subjacente a esse tratamento, bem como sobre a importância e consequências previstas do mesmo.

b) Direito de retificação

Sempre que considerar que os seus dados pessoais (dados pessoais objetivos fornecidos por si) estão incompletos ou incorretos, pode requerer a sua retificação ou que os mesmos sejam completados.

c) Direito ao apagamento

Pode solicitar que os seus dados pessoais sejam apagados quando se verifique uma das seguintes situações:

- (i) os dados pessoais deixem de ser necessários para a finalidade que motivou a sua recolha ou tratamento;
- (ii) retire o consentimento em que se baseia o tratamento de dados e não exista outro fundamento jurídico para o mesmo;
- (iii) apresente oposição ao tratamento dos dados e não existam interesses legítimos prevaletentes, a avaliar caso a caso, que justifiquem o tratamento;
- (iv) os dados pessoais tenham sido tratados ilicitamente;
- (v) os dados pessoais tenham que ser apagados ao abrigo de uma obrigação jurídica a que esteja sujeito qualquer um dos responsáveis pelo tratamento dos seus dados; ou
- (vi) os dados pessoais tenham sido recolhidos no contexto da oferta de serviços da sociedade de informação.

O direito ao apagamento não se aplica quando o tratamento seja necessário para os seguintes efeitos:

- (i) exercício de liberdade de expressão e de informação;
- (ii) cumprimento de obrigação legal que exija o tratamento e que se aplique a qualquer um dos responsáveis pelo tratamento dos seus dados;
- (iii) motivos de interesse público no domínio da saúde pública;
- (iv) fins de arquivo de interesse público, fins de investigação científica ou histórica ou fins estatísticos, na medida em que o exercício do direito ao apagamento prejudique gravemente a obtenção dos objetivos desse tratamento; ou
- (v) declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial.

d) Direito à limitação do tratamento

A limitação do tratamento permite ao titular solicitar ao responsável que restrinja o acesso a dados pessoais ou que suspenda as atividades de tratamento.

Pode requerer a limitação do tratamento dos seus dados pessoais nos seguintes casos:

- (i) se contestar a exatidão dos seus dados pessoais, durante um período de tempo que permita a qualquer um dos responsáveis pelo tratamento dos seus dados verificar a sua exatidão;

- (ii) se qualquer um dos responsáveis pelo tratamento dos seus dados já não precisar dos dados pessoais para fins de tratamento, mas se esses dados forem necessários para efeitos de declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial; ou
- (iii) se tiver apresentado oposição ao tratamento, até que se verifique que os interesses legítimos de qualquer um dos responsáveis pelo tratamento dos seus dados prevalecem sobre os seus.

e) Direito de portabilidade

Poderá solicitar à a entrega, num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, os dados pessoais por si fornecidos. Tem ainda o direito de pedir que os seus dados sejam transmitidos a outro responsável pelo tratamento, desde que tal seja tecnicamente possível.

O direito de portabilidade apenas se aplica nos seguintes casos:

- (i) quando o tratamento se basear no consentimento expresso ou na execução de um contrato; e
- (ii) quando o tratamento em causa for realizado por meios automatizados.

f) Direito de oposição

Tem o direito de se opor ao tratamento dos seus dados pessoais a qualquer momento, por motivos relacionados com a sua situação particular, nas seguintes situações:

- (i) Quando o tratamento se basear no interesse legítimo de qualquer um dos responsáveis pelo tratamento dos seus dados; ou
- (ii) Quando o tratamento for realizado para fins diversos daqueles para os quais os dados foram recolhidos, mas que sejam compatíveis com os mesmos.

Nesses casos, deixaremos de tratar os seus dados pessoais, a não ser que tenha razões legítimas para realizar esse tratamento e que estas que prevaleçam sobre os seus interesses.

Pode também opor-se ao tratamento dos seus dados para fins de marketing direto, incluindo a definição de perfis que esteja relacionada com esse marketing.

g) Direito de não ficar sujeito a decisões individuais exclusivamente automatizadas

Apesar de podermos traçar o seu perfil de modo a realizar campanhas de marketing direcionadas, conforme referido supra, em princípio, não tomaremos decisões que o afetem com base em processos exclusivamente automatizados.

h) Direito a retirar o seu consentimento

Nos casos em que o tratamento dos dados seja feito com base no seu consentimento, poderá retirar o consentimento a qualquer momento.

i) Direito de apresentar reclamações junto da autoridade de controlo

Caso pretenda apresentar alguma reclamação relativamente a matérias relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais poderá fazê-lo junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados autoridade de controlo competente em Portugal.

Para mais informações, aceda a www.cnpd.pt.

COMO EXERCER OS SEUS DIREITOS:

Pode exercer os seus direitos através dos seguintes canais:

- *E-mail* para o seguinte endereço: apoio.clientes@siva.pt
- *Carta* dirigida a SIVA - Sociedade de Importação de Veículos Automóveis, S.A. e enviada para a morada Rua do Comércio nº 2, 2050-541 Vila Nova da Rainha.

QUAIS AS MEDIDAS ADOTADAS PELA SIVA PARA ASSEGURAR A SEGURANÇA DOS SEUS DADOS PESSOAIS?

Assumimos o compromisso de garantir a proteção e segurança dos seus dados pessoais e por isso implementámos rigorosas regras nesta matéria. O cumprimento destas regras constitui uma obrigação de todos aqueles que legalmente aos mesmos acedem.

Nesse âmbito foram adotadas diversas medidas de segurança, de carácter técnico e organizativo, de forma a proteger os dados pessoais que nos são disponibilizados contra a sua difusão, perda, uso indevido, alteração, tratamento ou acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

Adicionalmente, as entidades terceiras que, no âmbito de prestações de serviços, procedam ao tratamento de dados pessoais em nosso nome e por nossa conta, estão obrigadas a executar medidas técnicas e de segurança adequadas que, em cada momento, satisfaçam os requisitos previstos na legislação em vigor e assegurem a defesa dos direitos do titular dos dados.

Neste sentido, em todos os nossos *websites* os formulários de recolha de dados pessoais obrigam a ligações seguras do browser e todos os dados pessoais cedidos ficam armazenados de forma segura nos nossos sistemas que, por sua vez, se encontram num *datacenter* próprio, a coberto de todas as

medidas de segurança físicas e lógicas que entendemos serem indispensáveis à proteção dos seus dados pessoais.

COMO PODE FICAR A CONHECER EVENTUAIS ALTERAÇÕES À NOSSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE?

É nossa política cumprir as disposições legais, regulamentares e normativas que regem a privacidade e a proteção dos dados em todos os países, sem exceção, onde desenvolvemos a nossa atividade, pelo que, sempre que necessário, ajustaremos o nosso tratamento dos dados pessoais como descrito neste documento para garantir o cumprimento legal.

Por isso, aconselhamos que consulte o *site* www.sivaonline.pt, onde estas informações estarão a todo o tempo atualizadas, para que possa sempre estar ao corrente do tratamento que é feito dos seus dados.

Versão 2

Atualizado em 05 de Junho de 2018