

Política de proteção de dados da Pullmantur

Introdução

Os termos e condições reproduzidos em seguida correspondem à sociedade comercial Pullmantur Cruises S.L. NIPC espanhol B84581701, sediada na rua Mahonia, número 2. 28043 MADRID. Matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Madrid ao volume 22.355 geral, livro O, fls. 65, secção 8, folha número M-399166, inscrição 2ª. CICMA-1878 como grossista – retalhista (doravante denominada Pullmantur Cruceiros).

Na Pullmantur Cruceiros, comprometemo-nos a proteger a informação pessoal que partilha connosco, já que, para nós, é fundamental garantir e proteger a privacidade e a confidencialidade dos seus dados pessoais, em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (Regulamento UE 2016/679).

Esta declaração estabelece a nossa política de privacidade e de proteção de dados no que diz respeito à informação que nos oferece e, dessa forma, poder garantir-lhe que i) a qualquer momento, poderá requerer o cancelamento dos seus dados pessoais, desde que sejam cumpridos os requisitos legais de proteção e conservação de dados, ii) nos comprometemos ao cumprimento da obrigação de sigilo dos dados de carácter pessoal recompilados, do dever de guardá-los e de não comunicá-los a terceiros, sem o consentimento expresso do titular dos mesmos, iii) implementámos as medidas técnicas e organizacionais necessárias, tendo em conta o estado da técnica, os custos de aplicação, e a natureza, o alcance, o contexto e os fins do tratamento, bem como os riscos de probabilidade e gravidade variáveis para os direitos e liberdades das pessoas singulares, para garantir um nível de segurança adequado ao risco detetado, e assegurar a pseudonimização e a encriptação de dados pessoais, bem como a capacidade de garantir a confidencialidade, integralidade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e serviços de tratamento.

1. Finalidade da recolha, processamento e uso de dados pessoais

A recolha e o uso de dados pessoais, exceto nos casos descritos na secção seguinte “processamento de dados para permitir o acesso ao site”, apenas são possíveis se nos fornecer voluntariamente os seus dados pessoais. Isto é aplicado para as seguintes finalidades:

(i) **Contratação da viagem combinada (“o Contrato”)**

Os dados pessoais fornecidos no decurso da sua reserva da viagem combinada (a “Reserva”) serão recolhidos, processados e utilizados com a finalidade de gerir a sua reserva para a ulterior execução do Contrato subscrito, e visando a manutenção da relação contratual, a gestão, administração, prestação, ampliação e melhoria dos serviços, bem como o envio de informação técnica e operativa relacionada com o Contrato, por qualquer meio, inclusive o correio eletrónico e / ou meio equivalente. Nesse sentido, informamos que os seus dados pessoais, juntamente com o resultado de eventuais inquéritos de satisfação, serão utilizados para avaliar a sua opinião e estudo do seu perfil particular, com o único objeto de melhorar os serviços por nós prestados e, desta forma, adequar e conceber as nossas ofertas comerciais.

No caso de recolher dados de saúde, a finalidade será poder prestar os serviços médicos em caso de urgência que, em conformidade com o seu expresso pedido, sejam acordados de forma mais eficaz considerando as suas circunstâncias pessoais e de saúde. Os dados de saúde não serão cedidos a terceiros, salvo por obrigação legal ou para a consecução de um interesse legítimo da companhia, de um terceiro ou de você próprio. No que diz respeito aos seus dados de saúde, no caso de não serem fornecidos, a Pullmantur reserva o direito de recusar a respetiva prestação.

No momento de realizar a Reserva, também podem ser carregados os dados pessoais de outros viajantes. Portanto, deve assegurar-se de que esta informação seja fornecida com o consentimento dos seus acompanhantes.

(ii) Gestão das reclamações

Os dados pessoais fornecidos no decurso da sua reclamação (a "Reclamação") serão coletados, processados e utilizados com o fim de gerir a sua reclamação e com a finalidade de poder dar uma resolução à mesma, bem como o envio ou pedido de informação relacionada com a mesma e que seja necessária à sua correta resolução, por qualquer meio, inclusive o correio eletrónico e / ou meio equivalente. No caso de recolher dados de saúde, a finalidade será poder analisar a causa da Reclamação. Os dados de saúde não serão cedidos a terceiros, salvo por obrigação legal ou para a consecução de um interesse legítimo da companhia, de um terceiro ou de você próprio.

No momento de realizar a reclamação, também podem ser carregados os dados pessoais de outros passageiros. Por tanto, deve assegurar-se de que esta informação seja fornecida com o consentimento dos seus acompanhantes.

(iii) Pagamento dos serviços.

Os dados pessoais fornecidos no processo de contratação da sua Viagem Combinada serão coletados, processados e utilizados com a finalidade de gerir o pagamento da sua Viagem Combinada. No caso que optar pela finalidade de financiar a sua Viagem Combinada, com entidades financeiras com as quais a Pullmantur tenha um acordo de colaboração, os seus dados serão cedidos à respetiva entidade financeira.

Os dados pessoais de crianças e adolescentes (menores de 13 anos) são recompilados, armazenados e utilizados apenas para fins da gestão e resolução da Contratação ou da Reclamação.

1.1 Prazo de conservação dos dados

Os dados pessoais fornecidos no processo de contratação serão conservados enquanto a relação comercial entre as partes se mantém e durante um prazo máximo de 5 anos. Não obstante, se, pelas características da viagem, esta for afetada pela Lei 10/2010, de 28 de abril, de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, os dados serão conservados durante um prazo máximo de 10 anos – *a partir da conclusão do contrato*.

1.2 Legitimação do tratamento

A base legal para o tratamento dos seus dados pessoais é, relativamente às finalidades anteriormente mencionadas, o cumprimento das obrigações legais sobre a base do Contrato subscrito, pelo Decreto Real Legislativo 1/2007, de 16 de novembro, pelo qual é aprovado o texto revisto da Lei Geral para a Defesa dos Consumidores e Utilizadores e outras leis complementares; Regulamento 261/2004 do PARLAMENTO EUROPEU e do CONSELHO, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece normas comuns sobre compensação e assistência aos passageiros aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou grande demora dos voos; bem como pelas normas internacionais que sejam aplicáveis e, nomeadamente, pela Convenção de Atenas de 13 de dezembro de 1974, alterado pelo Protocolo de Londres de 19 de novembro de 1976, pelo texto atualizado a 5 de setembro de 2013 do Regulamento (CE) n.º 392/2009, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2009, sobre a responsabilidade dos Transportadores de Passageiros por mar em caso de acidente, pelo Regulamento (UE) n.º 1177/2010, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, sobre os direitos dos Passageiros que viajam por mar e por vias navegáveis, e pelo Regulamento (CE) n.º 2006/2004; e pelas demais normas nacionais e internacionais aplicáveis relativas às prestações individuais que formam o pacote turístico.

1.3 Comunicação de dados a terceiros

Os dados não serão cedidos a terceiros salvo se você deu o seu consentimento expresso e inequívoco previamente, ou por obrigação ou decisão legal ou pela consecução de um interesse legítimo da companhia, de um terceiro ou de você próprio. Não obstante, os seus dados poderão ser comunicados

a outras entidades do grupo empresarial a que a Pullmantur Cruceros pertence ou a terceiras partes, como, i) Entidades financeiras; ii) Entidades de deteção e prevenção da fraude; iii) Fornecedores de serviços tecnológicos; iv) Fornecedores de serviços relacionados com atendimento ao cliente; v) Fornecedores e colaboradores de serviços de logística, transporte e entrega e vi) Fornecedores relacionados com o cruzeiro contratado. A referida comunicação é efetuada para a correta execução das finalidades descritas na secção Finalidade da recolha, processamento e uso de dados pessoais da presente política.

Assim, para a gestão das finalidades inerentes ao desenvolvimento e cumprimento anteriormente mencionadas, informamos que os seus dados de carácter pessoal serão comunicados à Royal Caribbean Cruises Ltd (E.U.A.), bem como ao resto de entidades que formam o Grupo Pullmantur, ver em www.pullmantur.es. Do mesmo modo, para o caso de reclamações, deveremos comunicar os seus dados pessoais necessários à correta gestão e resolução da Reclamação, aos diferentes fornecedores dos produtos que necessariamente se envolverem na mesma ou forem necessários à sua correta execução.

Em virtude do destino selecionado, informamos que i) de acordo com a Legislação Federal Estadunidense, se a sua viagem tiver origem, destino ou escala no referido país, os seus dados pessoais incluídos no PNR (reserva) serão acessíveis para o Departamento das Alfândegas dos Estados Unidos da América, e, ii) de acordo com a Ordem do Ministério do Transporte da Federação Russa de 19 de julho de 2012, n.º 243, os seus dados pessoais, bem como os dados do resto dos passageiros do mesmo localizador, serão comunicados ao Ministério do Transporte da Federação Russa através de ligação à base de dados automatizada sobre passageiros ACDPDP.

1.4 Transmissão de dados para países fora da UE (União Europeia).

No que seja necessário aos nossos propósitos, também transmitimos os seus dados a destinatários não pertencentes à UE, assegurando que o recetor dos dados garante um nível adequado de proteção de dados e que nenhum outro interesse legítimo se oponha à transferência de dados. Visando garantir um nível adequado de proteção para o recetor dos dados, devemos informar que utilizamos os contratos modelo da Comissão da UE para a transferência de dados pessoais a terceiros países.

2. Finalidades diferentes à recolha

Quando estiver planificado o tratamento ulterior de dados pessoais para uma finalidade que não seja aquela para o qual foram recolhidos, com anterioridade ao referido tratamento ulterior será fornecida informação sobre essoutra finalidade e qualquer informação adicional pertinente de forma que o utilizador possa exprimir o seu consentimento expresso e inequívoco.

(i) Decisões automatizadas

A Pullmantur Cruceros, no caso de ter obtido o consentimento expresso e inequívoco do utilizador, realizará decisões automatizadas, inclusive a elaboração de perfis, com o objetivo de informar sobre produtos e serviços ajustados às circunstâncias do utilizador e do mercado.

(ii) Newsletter e publicidade posterior

Para isso, o seu consentimento expresso e inequívoco será requerido. Pelo qual, se desejar receber o nosso boletim informativo, deverá registar-se e fornecer-nos um endereço de correio eletrónico atribuído e em funcionamento, que nos permita verificar que você é requerente e o proprietário da mesma. O utilizador, ao aceitar a [Política de privacidade para o envio de comunicações](#) consente expressamente, através da referida ação afirmativa, a incorporação dos seus dados pessoais de contacto no nosso Registo Único Centralizado de Autorizações (RUA).

(iii) Processamento de dados para permitir o uso do site

Quando visitar qualquer dos nossos sites, recompilamos os dados necessários para que possa aceder a eles (dados de uso). Isto inclui o seu endereço IP e dados sobre o início, o final e o tema do seu uso do site, bem como eventualmente dados de identificação (por exemplo, os seus dados de início de sessão,

se se registar na área Privada). Esses dados são utilizados para a provisão e a conceção do serviço baseado nas necessidades de cada utilizador e são removidos logo que não sejam necessários.

(iv) Cookies

Se visitar os nossos sites, será possível que a informação se encontre armazenada em forma de um cookie no seu dispositivo local. Os cookies são pequenos ficheiros de texto que são enviados a partir de um servidor web ao seu navegador e armazenados no seu próprio dispositivo. Isso permite-nos reconhecê-lo quando visitar o site repetidamente. Dessa forma, podemos garantir uma melhor funcionalidade do site e, por exemplo, evitar que tenha que iniciar sessão repetidamente. Para mais informações sobre os cookies que utilizamos, consulte a nossa Política de cookies.

(v) Perfis de uso com pseudónimos para publicidade e investigação de mercado (acompanhamento e análise web)

Para publicidade, para além de estudos de mercado e fazer com que a utilização dos nossos sites seja o mais agradável possível, a Pullmantur Cruceiros utiliza sistemas de acompanhamento web. Nesse sentido, os dados sobre a utilização do nosso site nos perfis de utilizador com pseudónimos são armazenados. Isso irá permitir-nos desenvolver ainda mais os nossos sites e adaptar o nosso conteúdo às suas necessidades. Além disso, os perfis de uso são utilizados para a chamada redireção, o qual permite à Pullmantur Cruceiros publicar e inserir ofertas interessantes noutros sites que você visita. Os perfis de uso com pseudónimo não se combinam com dados pessoais.

Pode opor-se à criação de perfis de uso com pseudónimos. Por um lado, pode evitar a configuração de cookies no seu navegador (ver Política de cookies). Por outro lado, pode instalar no seu navegador certos complementos para proteger a sua privacidade, os quais impossibilitam o acompanhamento.

(vi) Recompilação de dados por terceiros fornecedores / redes sociais

O nosso site conte ligações a operadores de redes sociais (por exemplo, Facebook, XING, Google Plus, LinkedIn, Twitter, etc.). Essas redes sociais são operadas exclusivamente por terceiros. No caso de seguir as ligações, a informação pode ser transmitida a esses terceiros. Para conhecer o propósito e o alcance da recompilação dos seus dados pelas redes sociais e o tratamento ulterior local, bem como os seus direitos e a maneira de proteger a sua privacidade, deve consultar as respetivas políticas de privacidade dos próprios operadores.

2.1 Prazo de conservação dos dados no Registo Único Centralizado de Autorizações

Os dados incorporados no RUA, na hipótese de o utilizador exercer os seus direitos de cancelamento ou revogação do consentimento outorgado, serão executados pela Pullmantur Cruceiros num prazo máximo de 72 horas.

2.2 Legitimação do tratamento

A base legal para o tratamento dos seus dados pessoais, relativamente às finalidades anteriormente mencionadas, é o consentimento prestado pelo utilizador através da aceitação da [Política de privacidade para o envio de comunicações](#).

3. Segurança dos dados

A Pullmantur Cruceiros implementou as medidas técnicas e organizacionais necessárias, tendo em conta o estado da técnica, os custos de aplicação, e a natureza, o alcance, o contexto e os fins do tratamento, bem como os riscos de probabilidade e gravidade variáveis para os direitos e liberdades das pessoas físicas, para garantir um nível de segurança adequado ao risco detetado e assegurar a pseudonimização e a encriptação de dados pessoais e a capacidade de garantir a confidencialidade, integralidade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e serviços de tratamento. Todos os nossos funcionários, colaboradores e todas as pessoas envolvidas no tratamento de dados pessoais, estão obrigados a cumprir com o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas físicas no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, bem como outras leis relevantes para a proteção de dados e o tratamento confidencial de dados pessoais.

Para proteger a informação pessoal dos nossos utilizadores, usamos um método seguro de transmissão (Secure Socket Layer – SSL). A encriptação SSL garante a transmissão encriptada e completa dos seus dados.

4. Exercício de direitos pelo titular

Informamos que tem direito, de forma gratuita e na medida em que os requisitos legais sejam cumpridos, a obter confirmação sobre se na Pullmantur Cruceros tratamos dados pessoais que lhe dizem respeito ou não. Como pessoa interessada, tem direito a aceder aos seus dados pessoais, bem como a requerer a retificação dos dados inexatos ou, se for caso disso, requerer o seu cancelamento quando, entre outras causas, os dados já não sejam necessários aos fins para os quais foram recolhidos. Além disso, poderá requerer a limitação do tratamento dos seus dados, sendo que, nesse caso, os conservaremos apenas para o exercício ou a defesa de reclamações ou por causas legítimas imperiosas. Em determinadas circunstâncias e por causas relacionadas com a sua situação particular, poderá opor-se ao tratamento dos seus dados. A Pullmantur Cruceros deixará de tratar os dados, salvo por causas legítimas imperiosas, ou o exercício ou a defesa de eventuais reclamações.

Em todas as comunicações cujo propósito seja a remessa de publicidade, poderá exercer o seu direito de oposição. Na medida em que tenha outorgado o consentimento de proteção de dados, poderá revogá-lo a qualquer momento com efeitos para o futuro.

Para exercer esses direitos, poderá contactar por escrito a Pullmantur com a referência "Direitos RGPD", na sua sede social, sita na R. Mahonia, 2 (28043) de Madrid, juntando a cópia de um documento oficial de identificação ou via correio eletrónico enviado DPO da Pullmantur (webmaster@pullmantur.es).

5. Reclamações perante a autoridade de proteção de dados

O utilizador pode enviar as suas reclamações resultantes do tratamento dos seus dados de carácter pessoal perante a Agência Espanhola de Proteção de Dados (www.agpd.es).

Esta política de proteção de dados foi alterada pela última vez em maio de 2018