

# Política de Privacidade e Declaração de Cookies – vidaXL.pt

Esta é a Política de Privacidade e a declaração de Cookies da vidaXL International B.V. e qualquer uma das suas entidades afiliadas que fazem parte do Grupo vidaXL (doravante: "vidaXL"). Nesta declaração, explicamos resumidamente como a vidaXL (o controlador de dados) lida com dados pessoais.

Uma explicação mais detalhada pode ser encontrada abaixo sob o título '3. DESCRIÇÃO LONGA

## Índice

1. DEFINIÇÕES .....	2
2. DESCRIÇÃO CURTA .....	2
3. DESCRIÇÃO LONGA .....	3
3.1 Recolha de dados pessoais através da Loja Online .....	3
3.2 Recolha de dados por meio de avaliações e inquéritos de satisfação do cliente. .....	7
3.3 Recolha de dados pessoais através do nosso departamento de serviço de apoio ao cliente. ....	8
3.4 Quais são os seus direitos?.....	9
3.5 Processamento de dados dentro da vidaXL .....	10
4. USO DE COOKIES.....	11
4.1 O que são cookies? .....	11
4.1.1 Cookies Funcionais .....	11
4.1.2 Cookies de Teste A/B.....	11
4.1.3 Cookies de Análise da Loja Online.....	11
4.1.4 Cookies de Afiliados.....	13
4.1.5 Cookies de Redirecionamento.....	13
4.1.6 Cookies de Redes Sociais .....	14
4.1.7 Cookies de Comparação de Preços.....	14
4.1.8 Cookies de e-mail.....	15
4.1.9 Dados para recomendar e otimizar a experiência do cliente .....	15
4.2 Aceitar e Recusar Cookies .....	15
5. ALTERAÇÕES À POLÍTICA DE PRIVACIDADE .....	16
6. COMO RECLAMAR? .....	16

## 1. DEFINIÇÕES

Aqui, explicamos o que queremos dizer com palavras e nomes específicos que usamos nesta política.

**Loja Online:** a Loja Online vidaXL.pt e todas as outras pela vidaXL que são nomeadas como Loja Online, URL ou aplicação.

**Interação:** o uso de funções na Loja Online, como a lista de Desejos, Check-out, Inscrição na Newsletter, A Minha Conta, Leilões e Chat.

**Visitante da Loja Online:** um cliente que está a visitar a Loja Online pela primeira vez e *não* interage com a Loja Online.

**Cliente da Loja Online:** um cliente que interage com a Loja Online.

**Conta:** a conta que um cliente deve criar através da Loja Online para poder fazer uma encomenda.

**Política de Privacidade e Declaração de Cookies:** A Política de Privacidade e Declaração de Cookies da vidaXL.

## 2. DESCRIÇÃO CURTA

### Como obtemos dados pessoais?

Obtemos dados pessoais das seguintes fontes:

- Através da nossa Loja Online vidaXL.pt (doravante: a "Loja Online")
- Através do nosso Site Corporativo corporate.vidaXL.com (doravante: Site Corporativo).
- Por meio de outros canais de vendas onde vendemos os nossos produtos
- Por meio de contactos offline, como por exemplo, uma chamada para o nosso serviço de apoio ao cliente.

### Como usamos os dados pessoais?

Usamos os dados pessoais para os seguintes propósitos:

- Para melhorar os nossos sites
- Para melhorar o nosso marketing
- Para entregar encomendas
- Para responder a perguntas

### Como protegemos os dados pessoais?

Garantimos que os dados pessoais estão seguros connosco das seguintes maneiras:

- As contas dos clientes estão protegidas com palavras-passe.
- Apenas os dados estritamente necessários podem ser acedidos por pessoal autorizado da vidaXL.
- Quando precisamos de partilhar dados pessoais com terceiros, garantimos que essas partes também protegem os dados.

### Como pode exercer os seus direitos?

Sob o RGPD, possui certos direitos, como o direito de acesso (para ver os dados que a vidaXL possui sobre si) e o direito de ser esquecido (de ter os seus dados excluídos).

A vidaXL dará seguimento a tais solicitações, exceto em situações que isso não seja possível devido a um conflito de direitos ou obrigação legal (por exemplo, direito de acesso de outra pessoa ou manutenção de certos dados para administração tributária).

Pode realizar a sua solicitação ao entrar em contacto com o nosso serviço de apoio ao cliente usando o endereço de e-mail que nos forneceu.

## 3. DESCRIÇÃO LONGA

### 3.1 Recolha de dados pessoais através da Loja Online

Na nossa Loja Online, usamos os cookies e outras tecnologias de acompanhamento.

Nesta parte, explicaremos detalhadamente que tipo de dados recolhemos, onde e como, para que os utilizamos e qual é a base legal para o uso destes dados. Só utilizaremos os seus dados onde tenhamos permissão para o fazer pela legislação aplicável. Ao abrigo da legislação da UE (RGPD 2016/679), existem 6 motivos que justificam a utilização das suas informações pessoais. No que diz respeito à informação que recolhemos, os seguintes motivos são aplicáveis:

- **Execução de contrato:** onde a sua informação é necessária para celebrar ou executar um contrato consigo;
- **Obrigação legal:** onde precisamos de usar a sua informação para cumprir de acordo com as nossas obrigações legais;
- **Interesses legítimos:** quando usamos a sua informação para atingir um interesse legítimo e as nossas razões para a usar superam qualquer prejuízo relativamente aos seus direitos de proteção de dados;
- **Ações jurídicas:** quando a sua informação é necessária para que possamos defender, processar ou proceder a uma ação jurídica contra si, nós ou terceiros;
- **Consentimento:** onde consentiu com a nossa utilização da sua informação pessoal (ter-lhe-á sido apresentado um formulário de consentimento ou recurso em relação a tal uso e pode retirar o seu consentimento a qualquer momento);
- **Interesse público:** não aplicável.

Dos **visitantes da Loja Online**, podemos recolher a seguinte informação, dependendo das suas configurações de cookies:

Tipo	Objetivo	Base Jurídica
País Produtos vistos Endereço de IP Como entrou na nossa Loja Online Onde sai da nossa Loja Online Com que tipo de	Para entender melhor os Visitantes da Loja Online, para carregar a Loja Online correta para mostrar anúncios relevantes.	Interesse Legítimo Consentimento

dispositivo visita a nossa Loja Online		
--	--	--

Do **cliente da Loja Online**, recolhemos as seguintes informações:

Para Clientes da Loja Online, recolhemos a mesma informação que os Visitantes da Loja Online, complementadas com a informação que o cliente partilha connosco, por exemplo:

<b>Tipo</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Base Jurídica</b>
Preferências na Lista de Desejos Produtos encomendados Informação de Contacto	Fornecer-lhe sugestões de produtos relevantes	Interesse Legítimo Execução do Contrato Consentimento

Através da **conta do cliente**, recolhemos a seguinte informação:

<b>Tipo</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Base Jurídica</b>
Nome e apelido Endereço de e-mail Palavra-passe	Para criar e gerir a sua conta Para combater a fraude, abuso e/ou uso indevido da sua conta Para mostrar os produtos que encomendou na sua conta Para otimizar as reclamações e manter o controlo do histórico de contactos relativamente aos pedidos da Loja Online e produtos oferecidos por terceiros.	Interesse Legítimo Consentimento Execução do contrato

Os dados são guardados, pelo menos, enquanto tiver uma conta na vidaXL.

Quando faz **uma encomenda**, recolhemos a seguinte informação:

<b>Tipo</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Base Jurídica</b>
Nome Endereço de e-mail Endereço de entrega Número de telefone Nome da empresa (se aplicável) Número de contribuinte (se aplicável) Número de certificação da Câmara de Comércio (se aplicável)	Para o manter informado sobre o estado das suas encomendas Para concluir a encomenda/acordo, entre outras coisas, a entrega e as chamadas obrigações pós-venda. Faturação Para melhorar o nosso serviço Para lidar com perguntas e reclamações	Interesse legítimo Execução do contrato Consentimento Obrigações jurídicas

	Para personalizar as atividades de marketing Para fazer encomendas em nome de uma empresa	
Nome da empresa (se aplicável) Nome Morada de faturação Número de telefone Forma de pagamento	Para ser mostrado na fatura Para entrar em contacto consigo relativamente à finalização da encomenda, faturação ou entrega. Para poder receber pagamentos e otimizar o processo de check-out. Para prevenir fraude e pirataria informática O método de pagamento selecionado e o seu endereço de IP são encaminhados para o Parceiro de Pagamento selecionado, após o qual eles tratam do pagamento.	Interesse legítimo Execução do contrato Consentimento Obrigação jurídica

Quando **paga pela sua encomenda**, recolhemos os seguintes dados, que também são partilhados com os nossos parceiros de pagamento.

Lista dos nossos parceiros de pagamento disponíveis na vidaXL.pt:

- Paypal
- Adyen
- Visa
- MasterCard
- Klarna  
([https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/0/pt\\_pt/privacy](https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/0/pt_pt/privacy))
- Transferência Bancária
- Multibanco

<b>Tipo</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Base jurídica</b>
Endereço de e-mail Nome da empresa (se aplicável) Nome Morada de faturação Endereço de entrega Número de telefone Valor da encomenda Endereço IP Número da encomenda Dispositivo Método de pagamento	Partilhado com o Parceiro de Pagamento selecionado; Para enviar uma notificação de pagamento por e-mail; Para avaliar o risco de fraude; Para encaminhar o número da encomenda por e-mail em caso de pagamento ou cancelamento do pedido; Para encaminhar o valor da encomenda e a forma de pagamento para que a receção do pagamento através da forma de pagamento escolhida possa ser verificada; Melhorar os nossos serviços	Interesse legítimo Execução do contrato Consentimento Obrigação jurídica

	<p>em casos de dúvidas sobre pagamentos, cancelamentos e devoluções;</p> <p>Para reduzir erros durante o processo de pagamento, tornando a experiência de fazer o pedido mais agradável.</p>	
--	--	--

Ao **participar num leilão**, para além de fornecer a informação necessária para criar uma conta, também precisará de criar o chamado "nome de licitador". Outros clientes também conseguirão ver este nome.

Este nome de licitador será usado em combinação com a sua informação de conta e encomenda para os seguintes propósitos:

- Gerir e organizar os leilões
- Combater e verificar fraude, abuso e/ou uso indevido.

Quando **cria** a sua própria **Lista de Desejos** na nossa Loja Online e adiciona produtos à sua Lista de Desejos **enquanto está com a sessão encerrada**, permanecerão na lista durante 30 dias.

Entre outras coisas, a seguinte informação pode ser recolhida independentemente de ter a sessão iniciada ou encerrada, dependendo das suas configurações de cookies:

- Endereço IP
- Comportamento de navegação na Loja Online

Se **acrescentar produtos à sua Lista de Desejos enquanto estiver com a sessão iniciada**, poderá encontrá-los na Lista de Desejos em A Minha Conta.

Estes detalhes são recolhidos para propósitos de marketing para que a vidaXL possa lembrar-se da sua lista de desejos quando voltar à Loja Online.

Ao aderir ao **programa de fidelidade**, recolhemos e partilhamos (com o nosso parceiro) as seguintes informações que já estão ligadas à sua Conta:

<b>Tipo</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Base jurídica</b>
Nome completo	Para lhe oferecer as vantagens da fidelidade	Interesse legítimo
Endereço de email	Para o manter informado sobre a quantidade de pontos na sua conta	Consentimento
Detalhes da encomenda: IDs do produto, ID da encomenda, ID do cliente, montante total, desconto total	Para o avisar quando os seus pontos estão prestes a expirar	Execução do contrato

	Para o recompensar com vantagens relacionadas com as referências e evitar fraudes	
--	---	--

### 3.2 Recolha de dados por meio de avaliações e inquéritos de satisfação do cliente.

Pode **avaliar produtos** da Loja Online **através de A Minha Conta**. Só pode avaliar um produto se o tiver adquirido.

Quando deixa uma avaliação, a seguinte informação é reunida para que a encomenda e a avaliação correta possam ser vinculados ao endereço de e-mail correto.

Tipo	Objetivo	Base Jurídica
Nome Endereço de e-mail Produto Número da encomenda	Para adicionar as avaliações do produto à Loja Online Para entrar em contacto com o cliente em caso de possíveis reclamações.	Interesse legítimo Consentimento

Através da Loja Online, pode **avaliar a loja em si e (o serviço da) vidaXL**. É necessário que tenha feito uma encomenda para poder deixar uma avaliação. Para avaliar o serviço da vidaXL, os seguintes dados são recolhidos:

Tipo	Objetivo	Base Jurídica
Nome Residência	Contacto do cliente Tratamento das reclamações	Interesse legítimo Consentimento

Através da Loja Online, pode deixar um comentário ao clicar em "Escrever uma avaliação" ou link semelhante. Depois disso, é encaminhado para um site de terceiros, um dos parceiros de contrato da vidaXL, que se especializa em avaliações de clientes. Através deste site, pode fazer uma avaliação após ter concordado com os termos e condições do terceiro. Este terceiro é responsável pelo processamento dos seus dados pessoais. Neste caso, pode **deixar um comentário sobre a vidaXL através de sites de comparação** que mostram os produtos e preços da vidaXL. Para deixar uma avaliação, os seguintes dados são recolhidos:

Tipo	Objetivo	Base Jurídica
Endereço de e-mail Nome	Contactos dos clientes Tratamento das reclamações	Interesse legítimo Consentimento

Para obter mais informação sobre os dados recolhidos, consulte a política de privacidade do outro canal relevante.

Depois de ter realizado uma encomenda na vidaXL ou após ter entrado em contacto com a vidaXL, pode ser abordado para participar num **inquérito de satisfação do cliente**. Este inquérito é executado por uma entidade externa. Se participar no referido inquérito de satisfação do cliente, os seguintes dados (pessoais) serão processados:

<b>Tipo</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Base Jurídica</b>
Informação de Contacto Endereço de e-mail e/ou número de telefone Experiências com (departamentos da) vidaXL e/ou empresas afiliadas Informações sobre uma encomenda realizada ou entregue Endereço de IP	Pesquisa sobre a satisfação do serviço de apoio ao cliente em relação aos (departamentos) da vidaXL e/ou empresas afiliadas Melhoria de serviços e processos Tratamento de perguntas e/ou reclamações Verificação de abuso (por exemplo, várias avaliações/experiências por uma única pessoa)	Interesse legítimo Consentimento

### 3.3 Recolha de dados pessoais através do nosso departamento de serviço de apoio ao cliente.

#### Contacto com o serviço de apoio ao cliente

Se tiver perguntas ou reclamações sobre um produto que nos comprou através da Loja Online ou sobre o serviço da vidaXL, pode ligar-nos, enviar-nos um e-mail ou conversar connosco. Pode encontrar as informações de contacto na Loja Online. Também é possível utilizar o nosso formulário de reclamações online na Loja Online. Se utilizar o nosso formulário online, solicitaremos (pelo menos) as seguintes informações (pessoais):

<b>Tipo</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Base Jurídica</b>
Nome e apelido Endereço de e-mail Número de telefone Número da encomenda (opcional/se aplicável) Descrição da natureza da sua reclamação  <u>Recurso de chat:</u> apenas o nome, apelido, endereço de e-mail e o assunto do chat	Lidar com queixas Fornecer informação	Interesse legítimo Consentimento Execução do Contrato Obrigação jurídica



## Gravação das interações

As interações com o nosso serviço de apoio ao cliente podem ser gravadas para fins de formação, avaliação ou qualidade. Caso a chamada telefónica seja gravada, será informado desta intenção no momento que contactar o nosso serviço de apoio ao cliente por telefone. Os dados (pessoais) registados serão utilizados apenas para os fins acima mencionados.

As conversas telefónicas gravadas são armazenadas e protegidas de modo a que não sejam acessíveis a pessoas não autorizadas e nunca sejam mantidas por mais tempo do que o necessário para a finalidade específica.

## Serviços de terceiros

A vidaXL usa entidades externas para parte das suas interações de atendimento ao cliente.

## Newsletter

Pode solicitar diferentes newsletters, tanto gerais como pessoais. As newsletters pessoais são enviados com base, por exemplo, nos seus dados pessoais e histórico de encomendas, para que possamos enviar-lhe newsletters mais relevantes. Se deseja receber as newsletters digitais gratuitos enviados pela vidaXL e parceiros, pedimos, entre outras, as seguintes informações (pessoais).

- Título
- Nome e apelido
- Endereço de e-mail

Pode cancelar a subscrição a qualquer momento, iniciando sessão na sua conta e cancelando a subscrição. Além disso, pode sempre usar o link de cancelamento da subscrição disponível nas newsletters enviadas.

## 3.4 Quais são os seus direitos?

De acordo com a legislação de proteção de dados, tem direitos incluindo:

- **O seu direito de acesso** - tem o direito de nos solicitar uma cópia das suas informações pessoais.
- **O seu direito de retificação** - Tem o direito de nos solicitar a retificação da sua informação pessoal se a considerar incorreta. Também tem o direito de nos solicitar que completemos a informação se a considerar incompleta.
- **O seu direito de eliminação** - Tem o direito de nos solicitar a eliminação da sua informação pessoal em determinadas circunstâncias.
- **O seu direito de restrição de processamento** - Tem o direito de nos pedir para restringir o processamento da sua informação pessoal em certas circunstâncias.
- **O seu direito de se opor ao processamento** (apenas quando baseado no consentimento) - Tem o direito de se opor ao processamento da vidaXL sob certas circunstâncias.
- **O seu direito à portabilidade dos dados** - Tem o direito de solicitar a transferência da informação pessoal que nos deu para outra organização ou para si, em determinadas circunstâncias.

Não é obrigado a pagar nenhuma tarifa para exercer os seus direitos. Se fizer um pedido, temos um mês para lhe responder.

Entre em contacto connosco através de [webservice@vidaxl.pt](mailto:webservice@vidaxl.pt) ou em Mary Kingsleystraat 1, 5928SK, Venlo, Países Baixos se deseja realizar um pedido.

### 3.5 Processamento de dados dentro da vidaXL

A vidaXL tem vários escritórios em todo o mundo. Estes escritórios trabalham em conjunto. Os funcionários dos nossos escritórios só têm acesso aos dados pessoais na medida em que tal seja necessário para que façam o seu trabalho.

A vidaXL toma medidas para **proteger suficientemente os** seus dados pessoais. Para o conseguir, utilizamos meios adequados às nossas atividades, à natureza e dimensão da nossa empresa e ao tipo de dados que processamos. Fazemos isto para prevenir o acesso não autorizado, ajuste, divulgação ou perda de dados pessoais.

Esperamos que também contribua para a salvaguarda dos seus dados pessoais, mantendo os seus dados de início de sessão (endereço de e-mail e palavra-passe) em segredo. Nunca partilhe os seus dados de início de sessão com ninguém e trate-os com cuidado.

A vidaXL não **armazena** a sua informação durante mais tempo do que o necessário para os propósitos para os quais a sua informação é usada, a menos que os dados devam ser armazenados durante mais tempo devido a requisitos legais (como a obrigação de retenção). Durante quanto tempo certos dados são armazenados depende da natureza dos dados e da finalidade para o qual são processados. O período de armazenamento pode, portanto, variar de acordo com a finalidade.

Devido à presença global da vidaXL, pode acontecer que os seus dados sejam processados fora do Espaço Económico Europeu (EEE). A vidaXL garante que os seus dados estão bem protegidos com a maior das preocupações.

A vidaXL pode fornecer os seus dados pessoais a **terceiros** pelos seguintes motivos:

- Deu o seu expresso consentimento para isto; ou
- O acordo que tem connosco precisa de ser executado; ou
- Porque a vidaXL tem uma colaboração com outra parte no contexto de melhoria dos nossos produtos e serviços; ou
- Uma obrigação por lei; ou
- Para prevenir ou combater a fraude ou fraude potencial/suspeita;
- Se necessário para a gestão empresarial da vidaXL.

Algumas das empresas externas com as quais trabalhamos têm sede fora da UE. Por exemplo, trabalhamos em conjunto com terceiros, tais como o Google e o Facebook. Isto significa que os dados podem ser armazenados em servidores fora da Europa. Aplicam-se aí diferentes legislações relativamente aos dados pessoais. Os terceiros para os quais os seus dados podem ser enviados estão protegidos por medidas adequadas, incluindo obrigações vinculativas que lhes são impostas pela vidaXL.

Esta Política de Privacidade e Declaração de Cookies **não se aplica a Lojas Virtuais de terceiros** que estejam vinculadas à Loja Online. Além disso, a Política de

Privacidade e a Declaração de Cookies também não se aplicam aos dados recolhidos por empresas como a Google. Pode ajustar as suas preferências por si próprio na sua conta do Google. Consulte a [política de privacidade](#) deles para isto.

A vidaXL não pode, de forma alguma, ser responsabilizada pela forma como terceiros e empresas lidam com os seus dados (pessoais). A vidaXL aconselha que leia sempre a Política de Privacidade e as Declarações de Cookies nas Lojas Online relevantes e nas empresas relevantes.

## 4. USO DE COOKIES

### 4.1 O que são cookies?

Tal como acontece com muitas Lojas Online, a vidaXL usa cookies e ficheiros semelhantes a cookies e tecnologias como "web beacons" (doravante: "Cookies").

Um Cookie é um pequeno ficheiro de texto que é enviado com a página da Loja Online através do seu navegador, sendo posteriormente guardado no disco rígido do seu computador, telefone ou tablet.

Os cookies são usados, por exemplo, para guardar palavras-passe e configurações pessoais, para que não tenha de as preencher da próxima vez que visitar a Loja Online.

A seguir, será explicado como a Loja Online usa Cookies, de onde vêm os Cookies e porque são usados. Para a otimização dos nossos próprios anúncios e os de terceiros, são recolhidos os seguintes dados, entre outros:

- Produtos adquiridos
- Produtos vistos
- Valor da encomenda
- Como o cliente entrou na Loja Online

Na parte 4.2, iremos descrever como os Cookies podem ser rejeitados e removidos.

#### 4.1.1 Cookies Funcionais

A vidaXL usa cookies, como o Google Analytics para lembrar as configurações escolhidas e os dados introduzidos durante a sua visita à nossa Loja Online. Estes Cookies facilitam a navegação na nossa Loja Online, uma vez que determinados dados não precisam de ser constantemente inseridos novamente.

Além disso, a vidaXL pode utilizar Cookies que são necessários para o bom funcionamento da Loja Online, mesmo quando visita a Loja Online no seu telemóvel ou tablet.

#### 4.1.2 Cookies de Teste A/B

A vidaXL testa continuamente a sua Loja Online para ser capaz de fornecer a melhor experiência ao utilizador. Devido a isso, a vidaXL usa os chamados Cookies de teste A/B de terceiros. Com os testes A/B, existem duas variantes diferentes da loja online, ou partes da loja online, mostradas aos visitantes para determinar qual funciona melhor. Como tal, este Cookie determina qual é a versão da Loja Online que poderá ver.

#### 4.1.3 Cookies de Análise da Loja Online

Na Loja Online, são utilizados Cookies que mantêm um registo das páginas que visitou. Esta informação é recolhida, entre outros, pelos serviços de análise web

Google Analytics, Pingdom, Hotjar, Piwik, Google Tag Manager, TVSquared, ContentSquare, Speedcurve, Zendesk, Zoovu e Clarity.

Estes serviços de análise web usam Cookies para analisar como os visitantes usam a Loja Online. Os Cookies são usados para guardar informações do visitante, como o horário em que ocorreu a visita à Loja Online ou se o visitante já visitou a Loja Online antes e através de que Loja Online é que o visitante acabou por aceder à página da web.

Para otimizar a experiência de utilizador e cliente da nossa Loja Online, a vidaXL usa o Hotjar Web Analytics Service. O Hotjar consegue registar cliques do rato, movimentos do rato e atividades de rolagem. O Hotjar também recolhe informações sobre as páginas da web visitadas, ações realizadas, o país onde está, o dispositivo que está a utilizar e o navegador com o qual está a trabalhar. O Hotjar não recolhe nenhuma informação de identificação pessoal (PII) que não introduza voluntariamente na Loja Online. O Hotjar também não acompanha o comportamento de navegação em Lojas Online que não usam os seus serviços. A declaração de privacidade do Hotjar contém uma explicação detalhada sobre como este é utilizado: <https://www.hotjar.com/privacy>. Pode sempre optar por não ter as suas informações recolhidas pelo Hotjar ao visitar a nossa Loja Online. Vá à página "Opt-out" na Loja Online do Hotjar e clique em "Desativar Hotjar" para fazer isso.

A informação gerada sobre a sua utilização da Loja Online é, na maioria dos casos, enviada para os servidores dos serviços de análise da web relevantes. Os serviços de análise da web usam estas informações para avaliar como utiliza a Loja Online, para criar relatórios sobre as atividades da Loja Online e oferecer-lhe outros serviços relativos ao uso da mesma e da Internet. A vidaXL usa os dados agregados dos relatórios para otimizar ainda mais a Loja Online.

O Pingdom é uma ferramenta de monitorização de desempenho de sites. Ajuda-nos a identificar bugs e outros problemas de desempenho. O Pingdom não recolhe nenhum dado de identificação pessoal. Recolhe dados anónimos sobre tempos de carregamento do site e pedidos de carregamento.

O Google Analytics é uma ferramenta de análise de comportamento de sites. Não recolhe informações de identificação pessoal. Os endereços IP são mascarados antes de serem armazenados pelo Google. O Google Analytics recolhe e processa o comportamento de navegação, o que nos permite identificar estrangulamentos no nosso site e solucionar quaisquer potenciais problemas que os nossos clientes possam encontrar. Em geral, isto ajuda-nos a ter uma ideia de como os nossos clientes interagem com o nosso site e podemos usar essas informações para melhorar a nossa plataforma.

O Google Tag Manager é uma ferramenta que gere a nossa colocação de cookies. Isto permite-nos fazer mudanças rápidas na forma como a informação é enviada e recebida (por exemplo, construímos as nossas ligações de terceiros através desta ferramenta e podemos e iremos bloquear cookies relevantes a partir daí).

A TVSquared é uma ferramenta que utilizamos para medir os nossos esforços de branding offline. Ela recolhe um conjunto limitado de dados de comportamento de navegação e combina-os com os nossos dados de branding offline, para medir o desempenho e a eficácia dos nossos esforços de branding.

A Clarity é uma ferramenta semelhante ao Hotjar. Tem um uso semelhante ao Hotjar (acima mencionado) na medida em que se especializa no comportamento do utilizador a um nível mais profundo. Mede os cliques nos diferentes elementos das

nossas páginas e recolhe registos das sessões de utilizadores (selecionadas aleatoriamente e anónimas). Isto permite-nos ter um controlo ainda melhor sobre possíveis problemas no nosso site. O uso desta ferramenta permite-nos encontrar falhas e áreas em potencial que precisam de ser melhoradas e possibilita testar essas melhorias posteriormente.

A vidaXL remete para a política de privacidade dos serviços de análise da web relevantes, na qual é descrito como eles lidam com os seus dados (pessoais) quando os seus produtos e serviços, entre os quais a análise da web, estão a ser usados.

#### 4.1.4 Cookies de Afiliados

No site, os cookies de afiliados são utilizados para medir a eficácia dos anúncios colocados em nome da vidaXL em sites de terceiros. Deste modo, o parceiro afiliado pode ser recompensado pela vidaXL pela sua publicidade online à vidaXL. Através destes Cookies, é possível verificar através de qual parceiro afiliado acedeu à nossa Loja Online, se os anúncios são eficazes e se realmente levaram a uma venda na nossa Loja Online. Fazem isto tudo sem a troca de dados pessoais.

Para Portugal, só temos um parceiro afiliado, chamado Tradetracker.

#### 4.1.5 Cookies de Redirecionamento

A Loja Online utiliza Cookies de redirecionamento para mostrar anúncios relevantes aos visitantes que voltam à Loja Online. Com estes Cookies, pode construir-se um perfil do seu comportamento de navegação para que os anúncios correspondam aos seus interesses. Os anúncios são exibidos nas Lojas Virtuais dos parceiros de anúncios e nas redes sociais. Os cookies nesta categoria são o Google Ads, Bing Ads, Criteo e IntelliAd.

##### 4.1.5.1 Criteo

Entre outras coisas, são usados Cookies de redirecionamento da Criteo. Para obter mais informação sobre os dados que a Criteo recolhe, consulte a [Política de Privacidade da Criteo](#).

##### 4.1.5.2 Remarketing do Google Ads e Analytics

A vidaXL utiliza os serviços de remarketing do Google Ads e Analytics para exibir anúncios em Lojas Online de terceiros (incluindo o Google) a visitantes anteriores da vidaXL. Isto pode significar que, por exemplo, mostramos anúncios a um visitante que não concluiu a sua encomenda ou acabou de a concluir. Os anúncios podem ser anúncios gráficos ou de texto na Rede de Display do Google.

Todos os dados recolhidos são utilizados de acordo com a Política de Privacidade e Declaração de Cookies da vidaXL e a política de privacidade do Google. Pode definir as suas preferências de anúncio através da [página de preferências de anúncio do Google](#).

##### 4.1.5.3 Cookies de Redirecionamento em Lojas Online de terceiros

Em lojas online de terceiros (como mercados online), o redirecionamento também pode acontecer. Os cookies da vidaXL são então utilizados para mostrar anúncios relevantes a visitantes anteriores destas outras Lojas Online.

##### 4.1.5.4 Facebook, Instagram e Pinterest publicidade e análise

A vidaXL utiliza os serviços de remarketing de anúncios do Pinterest e anúncios do Facebook para mostrar anúncios em plataformas de terceiros (incluindo Pinterest, Facebook e Instagram) aos visitantes anteriores da vidaXL. Isto pode significar que,

por exemplo, mostramos anúncios a um visitante que não concluiu a sua encomenda ou acabou de a concluir.

Partilhamos informações com o Pinterest, Facebook e Instagram a partir de cookies definidos nos domínios dos sites, independentemente de ter ou não uma conta do Facebook ou ter iniciado a sessão. O objetivo é personalizar conteúdo (incluindo anúncios), medir anúncios, produzir análises e fornecer uma experiência mais segura, conforme estabelecido [nesta Política de Cookies do Facebook](#). Todos os dados recolhidos (endereço de email, sexo, localização, nome e sobrenome, número de telefone, data de nascimento, IP) são utilizados de acordo com a Política de Privacidade e a Declaração de Cookies da vidaXL e a política de privacidade do Facebook. Pode ajustar as suas preferências de anúncios através das [preferências de anúncios do Facebook](#) ou [do Instagram](#).

#### 4.1.5.5 RTB House

Entre outras coisas, são utilizados cookies redirecionados da RTB House. Para obter mais informações sobre a recolha de dados da RTB House, remetem-lo para o [Centro de Privacidade da RTB House](#).

#### 4.1.6 Cookies de Redes Sociais

Na Loja Online, pode usar (por exemplo) botões de redes sociais do Facebook, Youtube, Twitter, Pinterest e Google+.

Assim que visita uma página numa Loja Online que tem botões de redes sociais, o seu navegador conecta-se ao fornecedor de redes sociais relevante. Através disto, o fornecedor obtém informação sobre as páginas da Loja Online que visitou com o seu endereço IP.

Se tiver com a sua sessão iniciada no Facebook, Twitter, Pinterest ou Google+ durante a sua visita à Loja Online, a sua visita pode ser vinculada à sua conta. Se utilizar os botões, ao clicar no símbolo "Gosto" no Facebook, por exemplo, as informações relevantes serão enviadas e guardadas pelo fornecedor relevante através do seu navegador.

O propósito e alcance dos dados recolhidos através dos botões das redes sociais, bem como o processamento posterior, a utilização posterior e a duração do armazenamento, são determinados exclusivamente pelos fornecedores dos botões. Pode ler mais sobre isto nas políticas de privacidade dos fornecedores relevantes.

#### 4.1.7 Cookies de Comparação de Preços

A Loja Online usa diferentes meios de publicidade. Além de filiados, outro canal popular que os nossos clientes gostam de usar são os sites de comparação de preços. Estes sites agregam listas de produtos de diferentes sites e exibem-nas de um modo que o cliente possa facilmente comparar lojas, preços e níveis de serviço.

De modo a determinar o desempenho destes Sites de Comparação de Preços, enviamos a confirmação da compra (se realizada através do seu canal) e informações limitadas de compra (quantidade de produtos, valor total da transação) a estes parceiros. Isto permite-nos monitorizar o seu desempenho e ajustar em conformidade. Eles não recolhem informações de identificação pessoal.

Atualmente, em Portugal, estamos a trabalhar com os seguintes Parceiros de Comparação de Preços:

- Kelkoo

#### 4.1.8 Cookies de e-mail

No vidaXL.pt, os Cookies de E-mail são usados para medir a eficácia dos e-mails comerciais enviados pela vidaXL. Desta forma podemos medir a eficácia e desempenho das nossas campanhas de e-mail e newsletters. Tudo isso acontece sem coletar nenhuma informação pessoal.

Atualmente, trabalhamos com um parceiro de cookies de email denominado Clang. Também trabalhamos com a Salesforce Marketing Cloud, que lhe permitirá obter um maior controlo sobre a forma como recebe as notificações.

#### 4.1.9 Dados para recomendar e otimizar a experiência do cliente

Para lhe proporcionar uma experiência personalizada e otimizada na vidaXL.pt, utilizamos as estatísticas e o comportamento geral do cliente.

Quando visualiza um produto em vidaXL.pt, verá também produtos semelhantes ou relacionados indicados sob as rubricas "pode também gostar" ou "combinações recomendadas". Estas recomendações estão relacionadas com produtos que está no momento a observar ou que observou recentemente. Para além disso, poderá ver recomendações baseadas em dados estatísticos de clientes que tenham adquirido previamente o artigo que está a observar. Estas recomendações não são personalizadas e são anunciadas a todos os clientes que visualizam o produto.

### 4.2 Aceitar e Recusar Cookies

Quando entra na vidaXL.pt, um anúncio de cookies aparece na parte inferior do nosso site. Pode aceitar todos os cookies (cookies essenciais, cookies analíticos e cookies de marketing) ou optar por personalizar as configurações.

Se optar por personalizar as configurações, poderá optar por aceitar cookies analíticos e de marketing. Se clicar em "guardar configurações" sem optar por aceitar cookies analíticos ou de marketing, serão utilizados apenas os cookies essenciais.

Os cookies essenciais não podem ser recusados, pois são estritamente necessários para fornecer o site e as suas funcionalidades (por exemplo: para nos permitir manter artigos no seu carrinho, para manter as suas preferências de idioma).

Também pode aceitar ou recusar Cookies ao ajustar as configurações do seu navegador. Cada navegador é diferente, portanto a vidaXL aconselha a leitura da página de informações do seu navegador ou do manual de utilizador do seu telefone para a configuração das suas preferências de Cookies.

Se os Cookies estiverem todos desligados, é possível que não consiga utilizar todas as funções da Loja Online. Se usa computadores diferentes em locais diferentes, certifique-se de que todos os navegadores estão configurados com as suas preferências de cookies.

Pode sempre remover os cookies do disco rígido do seu computador, telefone ou tablet. Consulte a página de informações do seu navegador ou o manual do utilizador do seu telefone ou tablet para saber como o fazer. Atenção: ao desativar completamente os seus cookies, é possível que nem toda as funcionalidades da nossa loja online possam ser utilizadas.

## 5. ALTERAÇÕES À POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O conteúdo desta Política de Privacidade e Declarações de Cookies pode ser alterado. A versão mais recente pode ser sempre encontrada na Loja Online da vidaXL. A vidaXL aconselha que verifique regularmente esta Política de Privacidade e Declaração de Cookies, pelo menos antes de fornecer dados pessoais à vidaXL.

## 6. COMO RECLAMAR?

Se tiver quaisquer dúvidas ou questões sobre o nosso uso da sua informação pessoal, pode fazer-nos uma reclamação em [webservice@vidaxl.pt](mailto:webservice@vidaxl.pt).

Também pode reclamar com o Comissão Nacional de Proteção de Dados, ou qualquer autoridade nacional europeia equivalente, se estiver insatisfeito com o modo como usamos os seus dados.

Comissão Nacional de Proteção de Dados  
Av. D. Carlos I, 134 - 1.º  
1200-651 Lisboa  
Tel: +351 21 392 84 00  
Fax: +351 21 397 68 32  
E-mail : [geral@cnpd.pt](mailto:geral@cnpd.pt)  
Site : [www.cnpd.pt](http://www.cnpd.pt)