

Política de Privacidade

Última atualização: **Agosto 2025**

Nós reconhecemos a importância de protegermos a sua privacidade e direitos em relação à proteção de dados. A Internet é um meio muito poderoso no que diz respeito à transmissão de informações pessoais. Por este motivo, nós e todas as outras empresas pertencentes ao lastminute.com group levamos a cabo a séria tarefa de respeitar as leis atuais em relação à proteção de dados pessoais e à segurança dos mesmos, com o objetivo de garantir uma navegação segura, controlada e confidencial aos seus utilizadores e clientes que visitam e/ou usam o site e/ou utilizam o nosso Serviço de Comparação (você como um "Utilizador") ou que depois adquirem ou se registam nos nossos serviços, descarregam a nossa App e/ou dão-nos o seu consentimento com um objetivo específico (você como um "Cliente").

Esta Política de Privacidade descreve como recolhemos, utilizamos, processamos e divulgamos os seus dados pessoais em conjunto com o seu acesso a e utilização do nosso Site e serviços e, especificamente:

1. Quem é o responsável pelo tratamento dos seus dados?
2. Que categorias dos seus dados recolhemos e utilizamos?
3. Por que motivo e como recolhemos os seus dados?
4. Quem vê, recebe e utiliza os seus dados e onde?
5. Quanto tempo retemos os seus dados?
6. Quais são os seus direitos de proteção de dados e como pode exercê-los?
7. Dados de contacto do responsável pelo tratamento dos seus dados
8. Dados de contacto do seu encarregado da proteção de dados
9. Informações sobre Cookies
10. Aviso de privacidade para o Facebook
11. Utilização de sistemas de inteligência artificial
12. Atualização e versões antigas desta política de privacidade

Também o informa sobre como exercer os Seus direitos (incluindo o direito a opor-se a parte do tratamento de dados que executamos). Mais informações sobre os seus direitos e sobre como pode exercê-los estão dispostas na secção abaixo.

Se vir um termo indefinido nesta Política de Privacidade (tal como "Serviço" ou "Site"), tem a mesma definição do que nas condições de serviço contratual da nossa Empresa.

1. Quem é o responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais?

Conforme indicado nas Condições Gerais de utilização do Site, os serviços oferecidos através deste Site são fornecidos pela Red Universal de Marketing y Bookings Online, SAU - que é a proprietária deste Site, pelas outras empresas pertencentes ao Im group, e/ou pelos seus parceiros que proporcionam os serviços relacionados. Quando esta Política de privacidade menciona «Empresa», «nós», «nos», «nosso» ou «Responsável pelo tratamento», refere-se em particular em:

para a comparação de ofertas e serviços de reservas em relação ao produto "Hotéis", bem como para o serviço "Meu lastminute", disponível neste Site:

o responsável pelo tratamento pelo processamento de dados pessoais de Utilizadores e/ou Clientes é a BravoNext, SA, uma empresa suíça pertencente ao Im group, listada no registo comercial de Ticino sob o n.º CHE-115.704.228 e com sede social em Vicolo de' Calvi 2 - 6830 Chiasso, Suíça. Além disso, informamos que, para o cumprimento dos objetivos do Regulamento Geral de Proteção de Dados (UE) 2016/679 ("GDPR") (Art. 27 GDPR), a BravoNext SA designou como seu representante da UE a Bird & Bird GDPR Representative Services SRL, Avenue Louise 235 1050 Bruxelas, Bélgica, EUrepresentative.Bravonext@twobirds.com.

Nós, como entidade localizada na Suíça, estamos sujeitos à lei suíça no que diz respeito à proteção dos dados pessoais. Por esta razão, comprometemo-nos a agir em conformidade com as obrigações impostas pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados (UE) 2016/679 ("GDPR") e pela Lei Federal Suíça de Proteção de Dados de 25.09.2020 (LPA). De igual modo, informamos os nossos Utilizadores e/ou Clientes de que a Decisão da Comissão de 26 de julho de 2000, de acordo com a Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho relacionada com o nível adequado de proteção para dados pessoais na Suíça declara que, na Suíça, as leis garantem um nível de proteção adequado, de acordo com a Diretiva 95/46/CE.

Pode ler as Políticas de Privacidade aplicáveis nos seguintes links:

Hotéis:

<https://pt.lastminute.com/pt/info/privacy.html?purpose=contract-management&touchPoint=checkout-hotel>

Meu lastminute:

<https://pt.lastminute.com/pt/info/privacy.html?purpose=myarea-service-delivery&touchPoint=myarea-signup>

2. Que categorias dos seus dados recolhemos e utilizamos?

Quando visita o Site web e utiliza o nosso Serviço de comparação (você como “Utilizador”) ou então compra ou se regista nos nossos serviços (você como “Cliente”), reunimos as categorias de dados pessoais como se segue:

2.1. Dados pessoais fornecidos por si

- Os dados pessoais que partilha connosco quando se regista para um conta, subscreve a comunicações de marketing e que nos fornece ao utilizar os nossos serviços, descarregar a nossa App, incluindo as informações inseridas na nossa plataforma de reservas e incluídas nos seus comentários, críticas ou mensagens enviadas através do telefone para o nosso Serviço de Apoio ao Cliente ou através dos canais de comunicação social.
- Mais especificamente:
 - Ao reservar connosco, pode nos fornecer informações como:
 - Informações sobre passageiros, detalhes do passaporte, detalhes de contacto, detalhes de pagamento (isto é, dados de crédito, morada de faturação, informações da conta), data de nascimento, etc.
 - A informação sobre as suas compras, incluindo o que reservou, quando e onde a reservou e como pagou por isso.
 - Categorias especiais de dados pessoais, por exemplo, dados médicos relevantes e quaisquer pedidos especiais de dieta ou deficiência, assim como informações sobre a sua saúde ou revelação de orientação religiosa, filosófica ou sexual que você possa fornecer-nos voluntariamente no decorrer de uma reserva selecionando a caixa “necessidade de transporte especial” e o preenchimento do campo vazio ou por outros meios, como por telefone para Serviço de Apoio ao Cliente ou pelo Live Chat ou a qualquer momento durante a realização de uma reserva. Só iremos utilizar as categorias especiais dos dados pessoas conforme o estritamente necessário para cumprir o seu pedido. Sempre que precisarmos de processar estes dados, só o faremos se tivermos o seu consentimento explícito, de acordo com o Art. 6.1.a) e o Art. 9.2 GDPR ou se permitido por regulamentos.
 - Quando entrar em contacto connosco ou quando entrarmos em contacto consigo através do Live Chat, o Serviço de Apoio ao Cliente via e-mail, correio e/ou telefone ou através dos meios de comunicação social, poderemos coletar: dados pessoais que você fornecer quando se conectar connosco, incluindo o seu nome, nome de utilizador, telefone número, email.
 - Quando participa em inquéritos ou questionários sobre os nossos serviços, pode fornecer-nos os seus detalhes de contacto, os seus comentários e contribuições para inquéritos e questionários aos clientes.
 - Quando subscreve aos serviços personalizados de marketing abaixo do ponto 3 - F desta política de privacidade pode nos fornecer: Os seus detalhes pessoais, informação sobre as suas compras, incluindo o que reservou, informação sobre quando clica nos nossos anúncios, o modo que acede ao site, incluindo o endereço IP, identificadores on-line e detalhes dos navegadores. Também pode nos fornecer informações sobre as suas reservas, o seu comportamento de navegação ou os seus interesses pessoais. Por favor, tenha em conta que algumas destas informações podem ser coletadas automaticamente de acordo com o ponto 2.2.
 - Quando se regista para uma conta na Área Pessoal, ou usa a sua Conta, você pode nos fornecer: os seus detalhes pessoais como o seu nome, apelido, email, morada, número de telefone, fotografia de perfil e a informação de início de sessão como o seu email e a palavra-passe que escolhe. Por favor, consulte o ponto 2.3. desta política de privacidade caso se registre ou aceda aos serviços de Área Pessoal usando as suas credenciais de redes sociais. Por favor, tenha em conta que quando entra na sua conta pessoal registada, permanecerá ligado à página da Área Pessoal durante um período de sessenta dias ou até optar por sair de sua conta. A empresa que presta este serviço em todos os sites dentro do Im group é a BravoNext, S. A., uma empresa suíça pertencente ao grupo Im, listada no Registo Comercial do Cantão Ticino com o número de identificação CHE-115.704.228 e com sede registada em Vicolo de’ Calvi 2 - 6.830 Chiasso, Suíça. Antes de concluir o processo de registo, deve confirmar que leu e aceita a Política de Privacidade específica e os Termos e Condições da BravoNext, S. A. para este serviço.
 - Quando descarrega e utiliza a nossa App: Não reunimos detalhes diretamente pessoais. No entanto, por favor, tenha em conta que algumas informações podem ser partilhadas com o Facebook. (ponto 11.2 desta Política de Privacidade). Ao instalar a nossa App, declara que leu e aceita a Política de Privacidade e os Termos e Condições da nossa App.
 - Quando consente em participar em promoções, competições, concursos pode nos fornecer: os seus detalhes pessoais, incluindo a sua morada, email ou número de telefone ou, eventualmente, quaisquer outros dados que possam ser necessários para participar neste caso específico. Iremos informá-lo sobre a política de privacidade de promoções, competições ou concursos específicos assim que as promoções começarem.
 - Quando consente em subscrever às nossas comunicações de marketing através do WhatsApp,

pode nos fornecer: o seu nome e número de telefone. Antes de subscrever às comunicações de marketing através do Whatsapp, deve ler e aceitar a política de privacidade específica para as comunicações WhatsApp.

- Dados pessoais que você fornece sobre outras pessoas: Caso planeie fornecer-nos os dados pessoais de outra pessoa, por exemplo, ao fazer uma reserva em seu nome, só deve fornecer-nos os dados desse terceiro com o seu consentimento e depois de lhes ter sido facultado acesso a esta Política de Privacidade. Ao submeter dados sobre outros indivíduos, declara que ter o seu consentimento
- Dados pessoais sobre crianças: Tenha em atenção de que poderemos recolher e utilizar informações de crianças apenas conforme o disposto pelo seu progenitor ou tutor ou com o seu consentimento. Se tomarmos conhecimento de que processámos informações de uma criança sem o consentimento válido de um progenitor ou tutor, reservamo-nos o direito de as eliminar.

O fornecimento dos dados pessoais acima, quando solicitado, é necessário para a execução adequada do contrato entre você e nós e permite- nos cumprir com as nossas obrigações legais, exceto quando confiamos no consentimento como base legítima para o tratamento e/ou no nosso interesse legítimo. Sem ele, poderemos não conseguir fornecer-lhe todos os serviços solicitados.

É importante que todos os dados pessoais que nos der sejam corretos e precisos. Isto inclui, por exemplo, assegurar-se de que temos os seus dados de contacto corretos (incluindo e-mail), em todos os momentos.

2.2. Os dados pessoais coletados automaticamente do nosso site, pelo telefone, da comunicação que enviamos e/ou de terceiros

- Reunimos informações sobre as suas visitas a e utilização do Site, tais como informações sobre o dispositivo e navegador que está a utilizar, o seu endereço IP ou nomes de domínio dos computadores ligados aos Sites, identificadores de recurso uniforme para pedidos feitos, a hora do pedido, o método utilizado para submeter o pedido no servidor, o tamanho do arquivo obtido como resposta, o código numérico indicando o estado da resposta dada pelo servidor (correto, erro, etc.) e outros parâmetros relativos ao sistema operativo e ao ambiente informático utilizado, a data e hora em que efetuou a visita, a duração da sua visita, a fonte de encaminhamento e os caminhos de navegação do site da sua visita, bem como as suas interações no Site, incluindo os Serviços e ofertas em que está interessado. Tenha em atenção de que poderemos associar estas informações à sua conta.

Consulte a secção de Cookie desta Política de Privacidade (9. Informações sobre Cookie) para mais informações sobre os fins para os quais recolhemos e utilizamos estas informações. Por favor, tenha em conta que as suas informações pessoais também podem estar vinculadas a Cookies, ou seja, permitir o armazenamento das suas pesquisas de viagem na sua Conta Pessoal quando você estiver registado no serviço e/ou reunir informações sobre como utiliza os nossos produtos e serviços.

- Podemos registar ou controlar chamadas de e para o nosso Serviço de Apoio ao Cliente por motivos contratuais, objetivos de controlo de qualidade, analíticos, pelo treino de pessoal e/ou para nos protegermos em caso de disputa legal. Quaisquer dados pessoais obtidos durante a chamada serão tratados de acordo com esta Política de Privacidade.
- Podemos usar este estilo para entender também como trata o material de comunicação que lhe enviamos, tais como emails, incluindo a ação que toma, como quais quer links incluídos nos quais clica, a sua duração e a frequência do seu envolvimento com o email.
- Na medida permissível pela lei aplicável em que recebamos informações adicionais sobre si, tais como informações de deteção de fraudes e avisos de outros prestadores de serviços e/ou parceiros para as nossas atividades de prevenção da fraude.

2.3. Outras fontes de dados pessoais: O acesso ao Facebook, registo do Google, o ao Apple ao registar-se e/ou utilizar a sua conta na Área Pessoal

Pode criar e usar a Área Pessoal através da entrada no nosso sistema ou pode optar por se ligar, conectar ou entrar na Área Pessoal com um serviço acessório (por exemplo, Facebook, Google e Apple), o serviço de terceiros pode enviar-nos a informações como o seu registo e fotografia de perfil (ou seja, nome de utilizador, identidade do utilizador associada às suas contas de redes sociais, fotografia, email) e qualquer outra informação que autoriza que a rede social partilhe com terceiros. Os dados que recebemos dependem das suas configurações de privacidade na rede social e desses terceiros. Deve sempre rever e, se necessário, ajustar as suas configurações de privacidade em sites e serviços de terceiros antes de fazer a ligação ou de os ligar ao nosso Site.

Tenha também em atenção que, utilizando o serviço prestado pelo terceiro, as informações poderão ser transferidas, transmitidas ou armazenadas e processadas por esse terceiro nos Estados Unidos da América ou noutros países fora da UE, de acordo com as políticas de privacidade relacionadas abaixo. Como consequência, determinados programas nacionais fora da UE podem permitir que as autoridades públicas tenham acesso aos seus dados pessoais para fins de segurança.

Em particular:

Acesso ao Facebook

- Quando você opta por se registrar e/ou fazer login usando o Facebook para se conectar às nossas plataformas de serviços no nosso site, quando se regista ou depois de se registrar, você concorda em compartilhar conosco o seu nome, email, fotografia de perfil, identificação do utilizador associado às suas contas de redes sociais. Também iremos registrar o facto de você se ter registado através do Facebook.

As informações sobre a sua atividade no nosso site podem ser enviadas para o Facebook, quando possui uma conta e optar por usar a funcionalidade de entrada das redes sociais para se registrar conosco.

A plataforma de rede social pode receber informações, como o seu IP e o URL do navegador.

Para obter mais informações sobre a colheita e o uso de dados pelo Facebook, sobre os seus direitos e formas de proteger a sua privacidade, consulte a política de privacidade do Facebook <https://www.facebook.com/policy.php>

Acesso ao Google

- Quando acede utilizando o Google para se ligar às nossas plataformas ou serviços concorda em partilhar o seu email e a sua imagem de perfil conosco. Também iremos registrar o facto de se ter registado através do Google.

A plataforma da Google pode receber informações, como o seu IP e o URL do navegador.

Por favor consulte a política de privacidade da Google para saber mais sobre os seus direitos a este respeito e formas de proteger a sua privacidade: <https://policies.google.com/privacy>

Apple Sign-in

- Quando acede utilizando o Apple Sign-in para se ligar às nossas plataformas ou serviços concorda em partilhar o seu nome, apelido e endereço de e-mail, bem como a Apple ID associada conosco. Também iremos registrar o facto de se ter registado através da Apple.

A plataforma da Apple pode receber informações, como o seu IP e o URL do navegador.

Consulte a política de privacidade da Apple para saber mais sobre os seus direitos a este respeito e formas de proteger a sua privacidade: <https://support.apple.com/en-us/HT208650>

3. Por que motivo recolhemos os seus dados?

Em termos gerais, utilizamos os seus dados pessoais para lhe proporcionarmos os serviços que solicita, processar o pagamento, proporcionar serviços de atendimento ao cliente, enviar-lhe comunicações de marketing e promocionais, notificá-lo sobre alterações importantes no nosso Site e proporcionar-lhe o nosso conteúdo e anúncios que julgamos que sejam do seu interesse. Mais especificamente:

Porquê?

A. Para criar e manter a relação contratual estabelecida para o fornecimento do produto e/ou serviço solicitado em qualquer fase e através de qualquer possível integração e modificação ou para agir a pedido do Utilizador e/ou do Cliente em relação a medidas pré-contratuais (por exemplo, para facilitar a reserva e para receber pagamentos; para responder a dúvidas e preocupações do Utilizador e/ou do Cliente; para gerir a conta). Informações relativas à nossa prestação do serviço, e/ou para fornecer ao Utilizador e/ou Cliente esclarecimentos ou assistência podem ser enviadas por e-mail, telefone, SMS, chamadas gravadas ou outras tecnologias semelhantes.

Se o Utilizador e/ou o Cliente nos a ligar e não puder ser atendido, ou se a chamada for interrompida enquanto estiver em curso, devolveremos a chamada utilizando o seu número de telefone, para responder às suas solicitações.

Finalmente, para aceder ao Serviço ao Cliente e receber assistência de forma atempada e eficiente, será solicitado ao Cliente que introduza o código de identificação da sua reserva (a chamada "ID de reserva"). Caso o Cliente contacte o nosso Serviço ao Cliente utilizando o mesmo número de telefone introduzido no momento da reserva, a ID da reserva será automaticamente reconhecida.

Com base em que fundamentos legais?

Para cumprimento de um contrato ou para a execução de medidas relacionadas com um contrato (ou seja, para fornecer os produtos e/ou serviços solicitados, e/ou para fornecer ao Utilizador e/ou Cliente esclarecimentos ou assistência), bem como para prosseguir o nosso interesse legítimo e dos nossos Clientes (fornecer e receber um serviço de assistência imediato e eficiente).

Porquê?

B. Se for permitido pela legislação aplicável, solicitar a sua participação nas nossas pesquisas conduzidas por telefone, email, SMS, chamadas gravadas ou outras tecnologias semelhantes de vez em quando, para que nos possa contar a sua experiência como um destinatário do serviço. Iremos utilizar o seu comentário para desenvolver e melhorar os nossos serviços. Depois a análise aos seus comentários, podemos considerar necessário contatá-lo dar uma resposta à sua submissão. Pode informar-nos a qualquer momento se já não quiser receber as nossas pesquisas escrevendo para privacy.es@lastminutegroup.com. Por favor, tenha em conta que a sua participação na pesquisa é voluntária e não existem consequências caso prefira não participar.

Com que fundamento legal?

Para exercer o nosso interesse legítimo (ou seja, para gerir e melhorar os nossos produtos, serviços e operações diárias) ou quando o Utilizador e/ou o Cliente der o seu consentimento, quando exigido pelas leis locais aplicáveis.

Porquê?

C. Para cumprir os requisitos legais, regulamentares e de conformidade e para responder aos pedidos de autoridades governamentais ou de cumprimento da lei a conduzirem uma investigação.

Com que fundamento legal?

Para agir em conformidade com a lei (isto é, partilhar dados pessoais com autoridades reguladoras)

Porquê?

D. Executar análises estatísticas agregadas em grupos anónimos ou analisar o comportamento de indivíduos identificáveis para que possamos ver como o nosso Site, os produtos e os serviços estão a ser utilizados e qual o desempenho do nosso negócio. como o nosso negócio está a funcionar.

Com que fundamento legal?

Para exercer o nosso interesse legítimo (ou seja, melhorar o nosso Site, as suas funcionalidades e os nossos produtos e serviços)

Porquê?

E. Para lhe enviar (nos casos permitidos pela lei exceto onde não se opôs) material publicitário através de email ou, onde permitido pela lei, outra comunicação eletrónica equivalente relativa a produtos ou serviços semelhantes aos que já adquiriu e são oferecidos no nosso Site. Em algumas ocasiões, poderemos enviar-lhe uma versão personalizada e sob medida dos materiais publicitários mencionados acima.

Com que fundamento legal?

Opt-in Suave/Para exercer o nosso interesse legítimo (ou seja marketing)

Porquê?

F. Para lhe enviar comunicações de marketing personalizadas e de acordo com o seu perfil

Sem prejuízo do disposto no parágrafo E anterior e apenas com o seu consentimento explícito prévio, podemos usar os seus dados pessoais conforme descrito no parágrafo 2.1 para partilhar consigo por e-mail, telefone, sms e/ou no nosso site ou de terceiros (por exemplo, usando anúncios e/ou notificações push) as melhores ofertas e promoções de produtos e serviços que acreditamos que possa considerar interessantes. Se já nos deu o seu consentimento para atividades de criação de perfil através de cookies de marketing ou outros meios, poderemos enviar comunicações personalizadas. O serviço personalizado ou as ofertas podem estar relacionados com os nossos produtos e serviços e produtos e serviços de terceiros selecionados (como Emirates, Visit Portugal, Barcelò Hotel Group, Amex) e com os seguintes setores (note que não partilhamos o seu endereço de e-mail com terceiros): Tecnologia, Finanças e Seguros, Turismo, Lazer e Entretenimento, Moda, Alimentação e Bebidas, Comércio Eletrónico, Beleza e Saúde, Publicações e Edição, Retalho e Grande Distribuição Organizada, Telecomunicações e Serviços Gerais, Automóvel, Aluguer de Carros e Partilha de Transportes Públicos.

Para este efeito, podemos:

- analisar e processar as suas informações pessoais para criar um perfil dos seus interesses e preferências, usando a tomada de decisão automatizada para adaptar as comunicações e ofertas de produtos às suas necessidades. Isto melhora a eficiência e reduz as mensagens irrelevantes. Pode solicitar a tomada de decisão manual, expressar a sua opinião ou contestar decisões automatizadas se tiverem efeitos legais ou igualmente significativos sobre si;
- combinar as informações que nos fornece através de cookies e outras tecnologias de monitorização com informações relacionadas com as suas compras;
- analisar informações sobre a maneira como interage com o material de comunicação que recebe da nossa parte, como dados sobre quando os e-mails foram abertos;
- partilhar temporariamente uma versão encriptada do seu endereço de e-mail com parceiros cuidadosamente selecionados que podem combinar essas informações com outras formas de identificadores online ou outros dados pessoais, a fim de lhe apresentar as nossas ofertas em vários

dispositivos ou canais como, por exemplo, no Google ou redes sociais como Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok.

Para obter mais detalhes, pode entrar em contacto com os nossos Responsáveis pela Proteção de Dados, cujos dados são fornecidos nesta Política de Privacidade.

Com que fundamento legal?

Onde dá o seu consentimento (assinando a caixa de seleção apropriada ou inserindo o seu endereço de e-mail no campo apropriado para receber comunicações personalizadas sobre nós e os nossos terceiros selecionados).

Porquê?

G. Passando os seus dados à BravoNext, S.A. para recolher e obter as informações sobre as suas reservas junto do Responsável pelo tratamento dos dados com o qual fez contrato, autorizando por seu turno esta empresa a partilhar estas informações com a BravoNext, S.A.; isto irá facilitar a pesquisa e localização das reservas que fez junto de qualquer empresa do lastminute.com group em qualquer um dos Sites do lastminute.com group através da APP ou como utilizador da Área Pessoal.

Com que fundamento legal?

Para cumprir um contrato onde dá o seu consentimento onde se regista ou inicia sessão na App ou na Área Pessoal com a BravoNext, S.A. através do site ou da App.

Porquê?

H. Para manter o nosso Site e sistemas seguros e para evitar e detetar a fraude, incidentes de segurança e outros crimes

Com que fundamento legal?

Para exercer o nosso interesse legítimo (ou seja, assegurar a segurança do nosso Site)

Porquê?

I. Para verificar a conformidade com os nossos termos e condições e para o estabelecimento, exercício e defesa de reivindicações legais.

Com que fundamento legal?

Para exercer o nosso interesse legítimo (ou seja, conformidade com os nossos termos e condições, proteção dos nossos direitos no caso de qualquer disputa ou reivindicação)

Porquê?

J. Para adaptar e personalizar notificações de marketing online e publicidade a si com base nas informações sobre a sua utilização do nosso Site, produtos e serviços e outros sites recolhidas através de Cookie (consulte a secção de Cookies desta Política de Privacidade para mais informações)

Com que fundamento legal?

Onde dá o seu consentimento (ou seja, através do banner de Cookies ou das configurações do seu navegador)

Porquê?

K. Se permitido pela lei aplicável e, quando exigido por lei, com prévia obtenção de consentimento, poderemos gravar ou monitorizar as chamadas de e para o nosso Serviço ao Cliente por razões contratuais (incluindo para documentar alterações ou solicitações de alterações ao contrato), para fins de controlo de qualidade do serviço oferecido, análise e formação do pessoal.

Em caso de contacto telefónico com o nosso Serviço ao Cliente, antes de poder entrar em contacto com um dos nossos operadores, será pedido ao Utilizador e/ou ao Cliente o consentimento explícito para a gravação, de acordo com as instruções fornecidas durante a mesma chamada. Quando o Utilizador e/ou o Cliente não fornecerem o consentimento acima mencionado para o registo, continuará a receber assistência dos nossos operadores, mas a chamada não será gravada.

Com base em que fundamentos legais?

Para a prossecução dos nossos interesses legítimos (ou seja, para a melhoria do nosso Serviço ao Cliente) ou quando o Utilizador e/ou o Cliente der o seu consentimento, quando exigido pelas leis locais aplicáveis.

L. n/a

M.n/a

N. n/a

Porquê?

O. Com o objetivo de personalizar a sua experiência de navegação e otimizar as ofertas comerciais no nosso site e nos nossos canais digitais. Em particular, os dados recolhidos serão utilizados para gerar recomendações personalizadas com base na análise do seu comportamento de navegação e das preferências expressas; ordenar dinamicamente os resultados da pesquisa para apresentar ofertas relevantes com base nas suas interações no nosso site, na nossa aplicação e/ou noutros canais geridos por nós; propor alternativas de viagem, alojamento ou outros serviços disponíveis e/ou relacionados no nosso site, de acordo com os seus interesses e comportamento de compra detetados; bem como personalizar os preços e as condições económicas das ofertas propostas, de modo a oferecer-lhe condições comerciais mais próximas dos seus interesses e das suas necessidades. Especificamos que, para este fim, não são tratados dados especiais nos termos do artigo 9.º do RGPD, dados de menores nem dados relativos a meios de pagamento.

Com que fundamento jurídico?

Para a prossecução do nosso interesse legítimo, que consiste em melhorar a qualidade dos serviços que lhe oferecemos, otimizar as ofertas comerciais e propor conteúdos mais relevantes, pertinentes e personalizados aos nossos utilizadores. Este interesse foi objeto de uma avaliação de equilíbrio com a proteção dos seus direitos e liberdades fundamentais, que confirmou a proporcionalidade do tratamento, garantindo a transparência, a segurança e a possibilidade de oposição por parte do titular dos dados a esse tratamento.

Porquê?

P. O tratamento de dados pessoais é realizado com o objetivo de treinar, testar e melhorar os sistemas e modelos de inteligência artificial, que são utilizados nos nossos processos de negócio, bem como no contexto da prestação dos nossos serviços, a fim de garantir que esses sistemas produzam resultados fiáveis, relevantes e consistentes com as finalidades para as quais são utilizados. Especificamos que, para estes fins, não tratamos dados pertencentes a categorias especiais nos termos do artigo 9.º do RGPD, nem dados relativos a menores ou a meios de pagamento. Especificamos que, para este fim, não são tratados dados especiais nos termos do artigo 9.º do RGPD.

Com que fundamento jurídico?

Para a prossecução do nosso interesse legítimo, que consiste em desenvolver, manter e melhorar soluções tecnológicas fiáveis e de alto desempenho, capazes de apoiar a eficiência dos nossos processos de negócio e a competitividade da nossa atividade no mercado. Este interesse foi objeto de uma avaliação de equilíbrio com a proteção dos seus direitos e liberdades fundamentais, que confirmou a proporcionalidade do tratamento, garantindo a transparência, a segurança e a possibilidade de oposição por parte do titular dos dados a esse tratamento.

Onde confiamos no interesse legítimo como uma base o tratamento das suas informações, realizamos uma avaliação para assegurar que o nosso interesse no uso dos seus dados é legítimo e que os seus direitos fundamentais de privacidade não são superados pelos nossos interesses legítimos ('ponderação de interesses segundo critérios de proporcionalidade'). Pode ficar a saber mais sobre a ponderação de interesses segundo critérios de proporcionalidade entrando em contacto com o nosso Encarregado da proteção de dados em dpo.es@lastminutegroup.com.

4. Quem vê, recebe e utiliza os seus dados e onde?

4.1. Categorias de destinatários dos seus dados

Partilhamos os seus dados pessoais, para os fins descritos nesta Política de Privacidade, com as seguintes categorias de destinatários:

- Os nossos empregados e/ou colaboradores autorizados que nos prestam serviços de assistência e consultoria sobre administração, produto, assessoria jurídica, Serviço de Apoio ao Cliente e sistemas informáticos, assim como aos encarregados de manutenção da nossa rede e dos equipamentos de hardware/software;
- As companhias aéreas, hotéis, empresas de aluguer de automóveis, seguradoras, operadores turísticos, bem como as outras partes às quais é necessário divulgar os seus dados pessoais de modo a proporcionar-lhe os serviços solicitados que irão estar em funcionamento como Responsável pelo

tratamento dos dados autónomos. Tenha em atenção de que as companhias aéreas são obrigadas, de acordo com as novas regulamentações introduzidas nos EUA e noutros países, a permitir que as autoridades alfandegárias e fronteiriças tenham acesso aos dados de passageiros de voos. Por esse motivo, em determinadas situações, poderemos comunicar dados recolhidos sobre passageiros incluídos na reserva às autoridades competentes dos países incluídos no itinerário de viagem do Cliente, se requerido pela legislação local.

- Os nossos prestadores de serviços terceiros (incluindo outras entidades do lastminute.com group), que processam os seus dados pessoais em nosso nome e sob as nossas instruções para os fins descritos acima, agindo como subcontratantes, tais como aqueles que nos prestam serviços de TI e albergam serviços de call centre e apoio ao cliente, serviços de análise e de administração, etc.
- Prestadores de pagamentos e instituições financeiras (por exemplo, para fins de restituição, deteção de fraudes e prevenção), agindo como responsáveis pelo tratamento autónomos.
- Os nossos parceiros de negócios que são plataformas de redes sociais quando explicitamente solicitados por si (por exemplo, quando partilha informações geradas a partir do nosso site para essas plataformas), ao utilizar métodos de autenticação de redes sociais ou ao descarregar a nossa App, concorda com a nossa política de privacidade ou com as plataformas com as quais podemos partilhar informações sobre a sua atividade online com estes parceiros, mesmo quando você não está conectado à plataforma de rede social), ou quando estes parceiros de negócios que nos fornecem funcionalidades solicitam informações sobre as especificações do dispositivo que a App foi instalada, as quais obtiveram o direito de o fazer. As informações que partilha serão regidas pela política de privacidade das redes sociais. Por favor, consulte a cláusula 2.3 desta Política de Privacidade para mais informações.
- As autoridades competentes, quando a isso somos obrigados pela legislação atual.
- As autoridades competentes e terceiros de cumprimento da lei, quando isto é necessário para que possamos fazer cumprir os nossos termos de utilização e proteger e defender os nossos direitos ou propriedade ou os direitos ou propriedade de qualquer terceiro.
- Terceiros que recebem os dados (por exemplo, consultores de negócios, profissionais para prestação de serviços de devida diligência ou aferir o valor e capacidades do negócio) quando é necessário em relação a qualquer venda do nosso negócio ou dos seus ativos (em cujo caso os seus dados serão divulgados aos nossos consultores e aos consultores de qualquer potencial comprador e serão passados aos novos proprietários).

A lista completa de partes às quais os seus dados pessoais poderão ser divulgados está disponível na nossa sede social e poderá ser solicitada por escrito para privacy.es@lastminutegroup.com.

4.2. Transferência internacional dos seus dados

Os dados pessoais dos Utilizadores e/ou Clientes são processados na sede social do Responsável pelo tratamento dos dados (consulte o ponto 1), nos servidores do Im group e nos escritórios de outras entidades às quais poderão ser fornecidos dados de modo a prestar os serviços solicitados do Responsável pelo tratamento dos dados.

Dado o facto de que somos uma empresa de viagens internacional, também transferimos os seus dados pessoais para:

- países fora do Espaço Económico Europeu (EEE) que oferecem um nível adequado de proteção de dados, como a Suíça, de acordo com as “Decisões de adequação” da Comissão Europeia que reconhecem que alguns países proporcionam a proteção adequada;
- países fora do Espaço Económico Europeu onde as leis de proteção de dados poderão ser menos protetoras do que a legislação no EEE. Isto acontece quando:
 - divulgamos os seus dados a responsáveis pelo tratamento dos dados autónomos como companhias aéreas, empresas de aluguer de automóveis, operadores turísticos, etc., que poderão processar os seus dados fora do EEE de modo a proporcionar-lhe os serviços solicitados.
 - divulgamos os seus dados aos nossos prestadores de serviços que agem como subcontratantes em nosso nome e que poderão estar localizados num país fora do EEE, incluindo Marrocos, Albânia, Reino Unido, Índia e Tunísia. Quando tal transferência acontece, asseguramo-nos de que decorre de acordo com esta Política de Privacidade e é regulamentada por cláusulas contratuais padrão aprovadas pela Comissão Europeia, de forma a assegurar a proteção adequada aos sujeitos dos dados. Os nossos prestadores, agindo como um subcontratante, poderão estar envolvidos, entre outras coisas, na execução do seu pedido de serviço, no tratamento dos seus dados de pagamento, na prestação de serviços publicitários e de marketing em nosso nome e na prestação de serviços de apoio através de comunicações eletrónicas ou call centre.

Caso deseje obter mais dados sobre as salvaguardas em vigor, pode contactar-nos escrevendo para privacy.es@lastminutegroup.com.

5. Quanto tempo retemos os seus dados?

Retemos os seus dados pessoais por tanto tempo quanto o necessário para atingir os nossos fins e cumprir as atividades conforme dispostas nesta Política de Privacidade, que lhe foram, de outro modo, comunicadas, ou pelo máximo de tempo permitido pela legislação aplicável. Estão disponíveis mais informações sobre o período de retenção aqui:

Documento

REGISTOS DE CLIENTES

Registos de reserva - Período de retenção: 10 anos a partir da data de compra

Os registos das reservas (nome, endereço, informações de contacto, PNR, ID Booking, data de nascimento, número ou documento de identidade, data de emissão, data de validade, país emissor, tipologia) incluindo:

- Dados do produto
- Registos dos contactos do cliente relacionados com a secção do agente (ou seja, Notas/Eventos na BO),
- Dados de aquisição
- Secção de «pedido especial» na saída

Informações de conta - Período de retenção: 3 anos a partir da data da última interação

Informações de conta (consultar a Área Pessoal):

- Utilizador, palavra-passe
- Login social
- Dados de aquisição - **Período de retenção: 3 anos a partir da data de compra**

Emails do Apoio ao Cliente - Período de retenção: 10 anos a partir da data em que o e-mail foi enviado

(confirmação, alteração/cancelamento do horário, orçamento, orçamento de penalizações, lembrete de pagamento, escolha de reembolso, voucher/pagamento, comunicações em massa), incluindo pedidos/reclamações do cliente através de email

Registos telefónicos do Apoio ao Cliente por razões contratuais - Período de retenção: 6 meses a partir da data de gravação

Registos telefónicos do Apoio ao Cliente por razões contratuais

Chamadas gravadas para fins de qualidade - Período de retenção: 1 mês a partir da data da chamada

Chamadas gravadas para fins de qualidade

Chat (cliente/utilizador) - Período de retenção: 3 anos a partir da data da solicitação

Chat (cliente/utilizador)

Relatórios ou reclamações - Período de retenção: 10 anos

Relatórios ou reclamações

Documentação contratual (registo da aceitação) - Período de retenção: 10 anos a partir da data de aquisição

Documentação contratual (registo da aceitação)

Dados do cartão de crédito em formato não codificado - Período de retenção: não conservado

Informações financeiras/de transação - Período de retenção: 10 anos desde a execução da transação financeira

Informações financeiras/de transação

Dados de verificação de fraude de transação - Período de retenção: 5 anos desde a rejeição da transação por motivos de fraude

Dados de verificação de fraude de transação

Estudos - Período de retenção: 1 mês a partir da data do estudo

Estudos

DADOS UTILIZADOS PARA EFEITOS DE MARKETING (CRM)

Dados utilizados para atividades de marketing para clientes/utilizadores sujeitos ao consentimento ou opt in suave - Período de retenção: 5 anos desde o consentimento ou renovação do consentimento através da interação com as comunicações de marketing

Dados utilizados para atividades de marketing para clientes/utilizadores sujeitos ao consentimento ou opt in suave

DADOS RECOLHIDOS ATRAVÉS DE TAG

Cookies técnicas Máx.

3 anos

A partir da data de navegação nos nossos sites

Cookies não-técnicas

Máx. 1 ano

A partir da data do consentimento

6. Quais são os seus direitos de proteção de dados e como pode exercê-los?

Pode exercer os seus direitos dispostos na Regulamentação da UE 2016/679 (Artigos 15 a 22), incluindo o direito a:

Nome do direito

Direito de acesso

Conteúdo

Receber confirmação da existência dos seus dados pessoais, aceder ao seu conteúdo e obter uma cópia.

Nome do direito

Direito de retificação

Conteúdo

Atualizar, retificar e/ou corrigir os seus dados pessoais.

Nome do direito

Direito ao apagamento dos dados/direito a ser esquecido e direito à limitação

Conteúdo

Para solicitar a eliminação dos seus dados ou a limitação dos seus dados que tenham sido processados violando a lei, incluindo aqueles cujo armazenamento não é necessário em relação aos fins para os quais os dados foram recolhidos ou, de outro modo, processados; onde tornámos públicos os seus dados pessoais, também tem o direito de solicitar a eliminação dos seus dados pessoais e de tomar medidas razoáveis, incluindo medidas técnicas, para informar outros responsáveis pelo tratamento dos dados que estejam a processar os dados pessoais dos quais solicitou a eliminação da parte desses responsáveis pelo tratamento dos dados de quaisquer ligações a, ou cópia ou réplica de, esses dados pessoais.

Nome do direito

Direito de portabilidade dos dados

Conteúdo

Para receber uma cópia dos seus dados pessoais que nos forneceu para um contrato ou com o seu consentimento num formato legível por máquina, utilizado vulgarmente e estruturado (por exemplo, dados relacionados com as suas compras) e para nos pedir para transferirmos esses dados pessoais para outro responsável pelo tratamento dos dados

Nome do direito

Direito a retirar o seu consentimento

Conteúdo

Sempre que dependamos do seu consentimento (consulte a pág. 3 - F e J), terá sempre o direito a retirar esse consentimento, apesar de termos outros fundamentos legais para processarmos os seus dados para outros fins.

Nome do direito

Direito de oposição, em qualquer momento:

Conteúdo

Tem o direito a opor-se em qualquer momento ao tratamento dos seus dados pessoais em algumas circunstâncias (em particular, onde não temos de processar os dados para cumprir um requisito contratual ou outro requisito legal (consulte a pág. 3-B, C, D, H, I) ou onde estamos a utilizar os seus dados para marketing direto (pág. 3-E).

Nome do direito

Direito de não ficar sujeito a nenhuma decisão tomada exclusivamente com base no tratamento automatizado, incluindo a definição de perfis

Conteúdo

Pode sempre solicitar um processo de tomada de decisão manual, expressar a sua opinião ou contestar a decisão baseada exclusivamente no tratamento automatizado, incluindo a definição de perfis, se tal decisão produzir efeitos legais ou o afetar significativamente de forma similar.

Pode exercer os direitos acima em qualquer momento através de:

- Contacto através de email para privacy.es@lastminutegroup.com.
- No que diz respeito ao marketing direto, tenha em atenção de que também pode opor-se em qualquer momento clicando na ligação de Cancelar subscrição que proporcionados em cada comunicação que lhe enviamos.
- Quanto a anúncios direcionados online e a retirada do seu consentimento, consulte a nossa secção de Cookie nesta Política de Privacidade.

Caso exerça qualquer um dos direitos acima fornecidos pelo GDPR, por favor tenha em conta que responderemos à sua solicitação considerando as informações pessoais detidas por todas as empresas dentro do Im group, onde BravoNext, S.A. se detém, direta ou indiretamente, 100% das ações.

Os seus direitos relacionados com os seus dados pessoais poderão estar limitados a algumas situações. Por exemplo, se o cumprimento do seu pedido revelar dados pessoais sobre outra pessoa ou tivermos um requisito legal ou um fundamento legítimo convincente, poderemos continuar a processar os seus dados pessoais que nos pediu para eliminar.

Poderá também ter o direito a fazer uma queixa, caso sinta que as suas informações pessoais não receberam o tratamento devido. Encorajamo-lo a contactar-nos em primeiro lugar, porém, na medida em que este direito se aplica a si, tem direito a queixar-se diretamente junto da Autoridade de controlo de Proteção de Dados relevante.

7. Dados de contacto do responsável pelo tratamento dos seus dados

Os dados de contacto do Responsável pelo tratamento dos dados do processamento de dados descrito acima são:

- para a comparação de ofertas e serviços de reservas em relação ao produto "Hotéis", bem como para o serviço "Meu lastminute", disponível neste Site:

BravoNext, SA, uma empresa suíça pertencente ao Im group, listada no registo comercial de Ticino sob o n.º CHE-115.704.228 e com sede social em Vicolo de' Calvi 2 - 6830 Chiasso, Suíça.

8. Dados de contacto do seu encarregado da proteção de dados (DPO)

O nosso Encarregado da proteção de dados (ou "DPO") está disponível em:

- dpo.es@lastminutegroup.com
- Paseo de la Florida 2 Oficina exterior 2 - 28008 Madrid, Espanha.

9. Informações sobre Cookies

Para qualquer informação sobre Cookies, consulte a seguinte [Informações sobre as cookies](#).

10. Aviso de privacidade para o Facebook

10.1. Públicos Personalizados do Facebook - pixel do Facebook

Usamos a função de remarketing “Públicos Personalizados” da Facebook Inc. (1601 Willow Road, Menlo Park, Califórnia 94025) ou se estiver estabelecido na UE, Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2 Irlanda. Esta função permite-nos mostrar aos nossos Utilizadores e/ou Clientes os nossos anúncios baseados no interesse do Site quando visitam o Facebook (“anúncios do Facebook”) e analisar esses anúncios do Facebook para fins estatísticos e de pesquisa de mercado, o que nos ajuda a otimizar a futura publicidade. Isso nos permite veicular publicidade mais relevante.

Para isso, usamos o chamado pixel do Facebook para o nosso site.

Quando um Utilizador ou um Cliente visitam o nosso site e realizam uma ação (por exemplo, compram algo), o pixel de Facebook é ativado e relata essa ação. Desta forma, saberemos quando um cliente realizou uma ação depois de ver o seu anúncio no Facebook. Também seremos capazes de chegar a este cliente novamente usando um público personalizado. Portanto, este pixel permite que o comportamento do Utilizador seja seguido depois de serem redirecionados para o nosso site, clicando num anúncio no Facebook. Desta forma, saberemos quando um cliente realizou uma ação depois de ver o seu anúncio no Facebook. Também seremos capazes de chegar a este cliente novamente usando um público personalizado.

Portanto, isto permite-nos medir a eficácia dos anúncios do Facebook para fins estatísticos e de pesquisa de mercado. Os dados coletados desta forma são anónimos para nós, ou seja, não vemos os dados pessoais de Utilizadores individuais. No entanto, esses dados são armazenados e processados pelo Facebook, e é por isso que o informamos com base no nosso conhecimento da situação. O Facebook pode vincular esta informação à sua conta no Facebook e também usá-la para os seus próprios fins promocionais, de acordo com a Política de Utilização de Dados do Facebook <https://www.facebook.com/about/privacy>. Tais dados podem permitir que o Facebook e os seus parceiros exibam anúncios dentro ou fora do Facebook. Um Cookie também pode ser armazenada no seu computador para esses fins.

10.2. SDK do Facebook

Na nossa App, usamos o Kit de Desenvolvimento de Software (SDK) do Facebook. O SDK do Facebook é emitido e administrado pelo Facebook Inc, 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA, ou se estiver baseado na UE, Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Irlanda. Através desta integração, podemos ligar vários serviços do Facebook com a na App (ou seja, Facebook Analytics, anúncios no Facebook, início de sessão no Facebook através do SDK, Facebook Account Ki, Facebook Share, Facebook Graph API e Facebook App eventos).

Em particular, ligamos os seguintes serviços do SDK Facebook à nossa App:

Início de sessão do Facebook: para lhe dar a possibilidade de se registar ou autenticar com a sua conta no Facebook

Eventos de Facebook App: Para entender as ações das pessoas na nossa App e avaliar a eficácia dos seus anúncios de aplicações móveis. Utilizamos este serviço para avaliar o alcance das nossas campanhas publicitárias e o uso do SDK no Facebook. O Facebook apenas nos fornece uma análise agregada do comportamento do Utilizador na nossa App.

Além disso, como a nossa App está vinculada aos serviços SDK do Facebook, temos de seguir as políticas do Facebook que incluem o facto de sermos obrigados a partilhar os seguintes dados com o Facebook, quando você descarrega a App, mesmo quando não está conectado à plataforma de rede social:

- Identificador on-line anónimo;
- Informações que confirmam que descarregou a nossa App;
- O tipo do dispositivo que usou para descarregar a nossa App;
- O nome do seu dispositivo;
- A sua zona geográfica;
- O seu fuso horário;
- O seu fornecedor de conexão;
- O tamanho e a densidade do ecrã do seu dispositivo;
- Núcleos de CPU do seu dispositivo;
- O tamanho de armazenamento externo em GB do seu dispositivo;
- O espaço livre no armazenamento externo em GB do seu dispositivo;
- Dispositivo de fuso horário

Ao descarregar a nossa App, declara que concorda com a comunicação dos dados para o Facebook, como descrito acima.

Mais informações sobre o SDK do Facebook no iOS podem ser encontradas aqui: <https://developers.facebook.com/docs/ios>. Para Android, consulte: <https://developers.facebook.com/docs/android>.

Pode verificar e modificar o estado da sua conexão com o Facebook e os respetivos privilégios de acesso da nossa App a qualquer momento nas suas configurações de perfil do Facebook (<https://www.facebook.com/settings?tab=applications>). Se quiser cancelar a ligação entre o Facebook e a nossa

App, por favor inicie sessão no Facebook e faça as alterações necessárias nas definições do seu perfil.

11. Utilização de sistemas de inteligência artificial

O tratamento de dados pessoais descrito nesta política, quando permitido pelos regulamentos aplicáveis, pode ser realizado com o apoio de sistemas de inteligência artificial (IA) utilizados no âmbito das nossas atividades.

Neste contexto, adotamos uma abordagem responsável e transparente no uso da IA para o tratamento de dados pessoais, garantindo que os sistemas utilizados cumprem, quando aplicável, os requisitos de segurança, transparência e fiabilidade estabelecidos pelo Regulamento (UE) 2024/1689 sobre inteligência artificial (AI Act), bem como as medidas de proteção dos dados pessoais estabelecidas pelo Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD).

Os sistemas e modelos de IA utilizados são projetados e configurados para minimizar os riscos para os direitos e as liberdades dos titulares dos dados, através de medidas técnicas e organizacionais proporcionais ao tipo de sistema e ao contexto de utilização, incluindo a pseudonimização, a anonimização e a vigilância humana, quando aplicável.

O tratamento que envolve o uso de sistemas de IA está sujeito, quando necessário, a uma avaliação de impacto na proteção de dados pessoais (DPIA), a fim de garantir a conformidade com os regulamentos atuais e a adoção das melhores práticas de segurança e gestão de riscos.

12. Atualização e versões antigas desta política de privacidade

Reservamo-nos o direito de modificar esta Política de Privacidade em qualquer momento de acordo com esta disposição. Se fizermos alterações a esta Política de Privacidade, iremos publicar a Política de Privacidade revista no nosso Site e atualizar a data da "Última Atualização" no topo desta Política de Privacidade.

As versões antigas desta Política de Privacidade estão disponíveis aqui.