Proteção de dados do eXperts

1. Responsável pelo tratamento

Nós,

a Deutsche Lufthansa AG (Venloer Straße 151-153, 50672 Colónia, Alemanha) (doravante designada por "Lufthansa", "nós", "nos"), desejamos informá-lo de como os seus dados pessoais são tratados sempre que utiliza a nossa página na Internet lufthansaexperts.com ("página na Internet").

A expressão companhias aéreas do Grupo Lufthansa abaixo refere-se às companhias aéreas Austrian Airlines AG, Brussels Airlines SA/NV, Deutsche Lufthansa AG, Swiss International Air Lines Ltd e Eurowings GmbH. O Grupo Lufthansa engloba as companhias aéreas do Grupo Lufthansa e as outras empresas que constituem o Grupo Lufthansa.

Se tiver questões sobre proteção de dados relacionadas com a nossa página na Internet ou com os serviços nela oferecidos, contacte o nosso Responsável pela Proteção de Dados:

Responsável pela Proteção de Dados do Grupo Lufthansa
Deutsche Lufthansa AG
E-mail: datenschutz@dlh.de

Envie os pedidos de informação para:
Deutsche Lufthansa AG
Data Information
FRA CY
60546 Frankfurt
Alemanha

Ou por e-mail para: dataaccess@dlh.de

A comunicação por e-mail com as companhias aéreas do Lufthansa Group não é geralmente encriptada.

A fim de poder participar no programa eXperts, transferimos os dados entre as companhias aéreas do Grupo Lufthansa, de modo a cumprir o interesse legítimo no processo simultâneo no Grupo Lufthansa.

2. Âmbito, finalidade e base legal do tratamento de dados pessoais

Recolhemos e utilizamos dados pessoais diretamente dos nossos utilizadores e outras fontes (abaixo referidas) nas seguintes situações:

2.1. Disposição da página na Internet e criação do ficheiro de registo

Quando visitar a nossa página na Internet, o sistema regista automaticamente os dados e a informação acerca do sistema informático do utilizador sempre que a página na Internet é acedida. São recolhidos os seguintes dados ("**informação técnica**"):

- Informação do tipo e versão do navegador utilizado
- Sistema operativo do utilizador
- Endereço IP do utilizador
- Data e hora de acesso
- Páginas na Internet a partir das quais o sistema do utilizador está a aceder à nossa página na Internet
- Páginas na Internet acedidas pelo sistema do utilizador através da nossa página na Internet

Os dados são igualmente guardados nos ficheiros de registo do nosso sistema. Estes dados não são guardados juntamente com outros dados pessoais do utilizador.
Recolhemos e utilizamos esta informação técnica para fins de segurança (de rede) (por exemplo, para travar ataques informáticos), marketing e para compreender melhor o que os nossos clientes desejam ou necessitam, bem como para melhorar continuamente a nossa página na Internet e para que os utilizadores possam aceder à página na Internet a partir dos seus computadores.

Os dados são guardados em ficheiros de registo para garantir a funcionalidade da página na Internet. Os dados ajudam-nos também a melhorar a página na Internet e a salvaguardar os nossos sistemas de tecnologia de informação.
O Art. 6.º (1)(f) do RGPD constitui a base legal para o armazenamento temporário dos dados e dos ficheiros de registo.

2.1.1. Uso de cookies

A nossa página na Internet usa cookies. Os cookies são ficheiros de texto guardados no navegador Web ou por este último no sistema operativo do utilizador. Quando um utilizador acede a uma página na Internet, pode ser guardado um cookie no sistema operativo do utilizador. Este cookie contém uma sequência de caracteres distinta que permite uma identificação única do navegador quando se acede novamente à página na Internet.

Os cookies ficam guardados no computador do utilizador, que os transmite para a nossa página na Internet. Os utilizadores têm, assim, total controlo sobre a utilização dos cookies. Pode desativar ou restringir a transmissão de cookies alterando as configurações do seu navegador. Os cookies guardados anteriormente podem ser eliminados em qualquer altura. Esta operação pode também ser feita automaticamente. Se desativar os cookies para a nossa página na Internet, deixará de poder utilizar todas as suas funcionalidades.

Para mais informações sobre os cookies que utilizamos, as suas finalidades e a sua base legal, consulte a nossa Política de cookies.

2.2. Utilização dos serviços oferecidos na nossa página na Internet

Na nossa página na Internet lufthansaexperts.com oferecemos uma série de serviços diferentes. Devemos recolher e tratar os dados pessoais do utilizador ou do cliente para podermos executar esses serviços.

2.2.1. Página na Internet

Para visitar a nossa página na Internet e utilizar os nossos serviços deve registar-se em lufthansaexperts.com. Quando se registar no eXperts, os seguintes dados da máscara de entrada são-nos transmitidos para posterior tratamento:

- Endereço de e-mail e país da agência de viagens
- Nome, apelido e título
- Cargo na agência de viagens e principais atividades

Tem ainda a opção de nos facultar a seguinte informação:
- Número de telefone
- Data de nascimento

Para poder participar no programa eXperts, o seu consentimento para as condições de participação é obtido durante o processo de registo.

Analisamos as visitas a lufthansaexperts.com a fim de rastrearmos as preferências dos visitantes e melhorar a página na Internet em conformidade. Para isso, guardamos por defeito o login dos visitantes no eXperts, por ex., DE123456. O login não está associado às páginas visitadas. O eXperts da Lufthansa trata e utiliza os seus dados pessoais para poder prestar serviços na página na Internet lufthansaexperts.com, i.e., fazer-lhe uma proposta adaptada ao seu caso e/ou poupar-lhe a repetição de entradas já feitas e apenas na medida do necessário em cada caso. Dentro do enquadramento da análise da Internet, somente dados anónimos e agregados são avaliados para efeitos estatísticos.
De maneira a manter atualizada a nossa base de dados, identificamos e analisamos regularmente os perfis inativos e, se necessário, eliminamo-los.

Estes dados são inicialmente tratados por razões contratuais (Art. 6.º (1)(b) do RGPD) assim como de acordo com os nossos interesses legítimos (Art. 6.º (1)(f) do RGPD), a fim de o podermos contactar com informação relevante das companhias aéreas do Grupo Lufthansa.

Além disso, e após o registo, são recolhidos os seguintes dados:
- Informação do tipo e versão do navegador utilizado
- Sistema operativo do utilizador
- Endereço IP do utilizador
- Data e hora de acesso
- Páginas na Internet a partir das quais o sistema do utilizador está a aceder à nossa página na Internet
- Páginas na Internet acedidas pelo sistema do utilizador através da nossa página na Internet

2.2.2. Newsletter

Tem a opção de subscrever gratuitamente a newsletter na nossa página na Internet. Quando subscrever, os dados introduzidos no ecrã de entrada ser-nos-ão enviados para posterior tratamento:
- Endereço de e-mail e país da agência de viagens
- Nome, apelido e título
- Cargo na agência de viagens e principais atividades

Tem ainda a opção de nos facultar a seguinte informação:
- Número de telefone
- Data de nascimento

Além disso, e após o registo, são recolhidos os seguintes dados:

- Informação do tipo e versão do navegador utilizado
- Sistema operativo do utilizador
- Endereço IP do utilizador
- Data e hora de acesso
- Páginas na Internet a partir das quais o sistema do utilizador está a aceder à nossa página na Internet
- Páginas na Internet acedidas pelo sistema do utilizador através da nossa página na Internet

Tratamos os seus dados relacionados com a newsletter a fim de nos ser possível enviar-lhe notícias acerca de assuntos interessantes das companhias aéreas do Grupo Lufthansa, Star Alliance ou outros parceiros da joint venture, assim como parceiros do setor do turismo. Por outro lado, tratamos e utilizamos o endereço de e-mail que nos facultou para lhe enviar ofertas personalizadas, convites e inquéritos ao utilizador relacionados com a newsletter.

Se um link na newsletter o redirecionar para a nossa página na Internet, o utilizador dá-nos igualmente a sua autorização para tratarmos e utilizarmos o seu endereço IP, assim como dados geográficos, sinalizadores da Internet e tecnologias semelhantes, de modo a verificar se as ofertas foram de encontro ao que pretende.

Incluída está também a sua interação com a newsletter, i.e., informação sobre se, quando e durante quanto tempo a newsletter foi aberta e quais os links em que clicou na newsletter.
O Art. 6.º (1)(a) do RGPD constitui a base legal para tratamento de dados após a subscrição da newsletter pelo utilizador, caso este tenha dado o seu consentimento.

2.2.3. Micropáginas na Internet promocionais para sorteios e cursos de formação online

Quando visitar as nossas páginas promocionais na Internet (por exemplo, o domínio experts-promotion.com), o sistema regista automaticamente os dados e a informação acerca do sistema informático do utilizador sempre que a página na Internet é acedida. São recolhidos os seguintes dados (“**informação técnica**”):

- Informação do tipo e versão do navegador utilizado
- Sistema operativo do utilizador
- Data e hora de acesso
- Páginas na Internet a partir das quais o sistema do utilizador está a aceder à nossa página na Internet
- Páginas na Internet acedidas pelo sistema do utilizador através da nossa página na Internet
- ID do utilizador do eXperts (“Login”)
- Endereço de e-mail do utilizador

Os dados são igualmente guardados nos ficheiros de registo do nosso sistema. Os endereços IP do utilizador e outros dados que permitem que estes dados sejam atribuídos a um utilizador não são afetados por esta situação. Estes dados não são guardados juntamente com outros dados pessoais do utilizador.

Recolhemos e utilizamos esta informação técnica para fins de segurança (de rede) (por exemplo, para travar ataques informáticos), marketing e para compreender melhor o que os nossos clientes

desejam ou necessitam, bem como para melhorar continuamente a nossa página na Internet e para que os utilizadores possam aceder à página na Internet a partir dos seus computadores.

O Art. 6.º (1)(f) do RGPD constitui a base legal para o armazenamento temporário dos dados.

2.2.3.1. Uso de cookies

As nossas páginas na Internet com promoções usam cookies. Os cookies são ficheiros de texto guardados no navegador Web ou por este último no sistema operativo do utilizador. Quando um utilizador acede a uma página na Internet, pode ser guardado um cookie no sistema operativo do utilizador. Este cookie contém uma sequência de caracteres distinta que permite uma identificação única do navegador quando se acede novamente à página na Internet.

Os cookies ficam guardados no computador do utilizador, que os transmite para a nossa página na Internet. Os utilizadores têm, assim, total controlo sobre a utilização dos cookies. Pode desativar ou restringir a transmissão de cookies alterando as configurações do seu navegador. Os cookies guardados anteriormente podem ser eliminados em qualquer altura. Esta operação pode também ser feita automaticamente. Se desativar os cookies para a nossa página na Internet, deixará de poder utilizar todas as suas funcionalidades.

2.2.3.2. Ferramentas de rastreio

Nas nossas páginas na Internet com promoções utilizamos as seguintes ferramentas de rastreio e de (re)marketing:

- eTracker

O nosso interesse legítimo segundo o disposto no Art. 6.º (1)(f) do RGPD com vista a melhorar a eficiência da nossa página na Internet e marketing (direto) constitui a base legal para as ferramentas indicadas.

Para mais informações sobre cada uma das ferramentas, consulte o anexo/“Política de ferramentas de rastreio”.

Anexo – avisos sobre as ferramentas de rastreio e de remarketing utilizadas

eTracker:

Os seguintes tipos de dados pessoais (conforme definido no Art. 4.º n.º 1, 13, 14 e 15 do RGPD) são recolhidos, tratados ou armazenados, dependendo dos serviços eTracker usados:

- Endereços IP abreviados
- Impressões digitais
- Agentes do utilizador
- Informação geográfica
- Códigos hash em dispositivos móveis
- Dados de contacto dos utilizadores da conta assim como destinatários da faturação e comunicações
- Entradas de formulários substituídas por marcadores (análise da experiência do utilizador)
- Endereços de e-mail de caixa de diálogo para participar (serviço de mensagens inteligente)

- Identificador entre vários dispositivos com hash (opcional)
- ID de destinatários de endereço de e-mail com pseudónimo (opcional)

2.2.4. Inquéritos e investigações de mercado

Integrado nas nossas atividades de investigação de mercado, poderemos convidá-lo a participar em inquéritos a fim de melhorarmos os nossos produtos e serviços. A participação em inquéritos de investigação de mercado é sempre voluntária. A informação recebida no decurso de um projeto de investigação de mercado é analisada exclusivamente de forma anónima e não será publicada.

A Deutsche Lufthansa AG coopera a este nível com um provedor de serviços externo, o qual tem acesso aos dados pessoais para poder gerir os inquéritos e avaliar as opiniões. O provedor de serviços fornece o software utilizado para recolha de opiniões, que são posteriormente anonimizadas. A base legal para a realização de investigações de mercado é o Art. 6.º (1)(b) do RGPD.

2.2.5. Análise estatística

Existe a possibilidade de os seus dados serem analisados num banco de dados para avaliar as preferências dos nossos clientes registados ("análise estatística"), com vista a um marketing direcionado para os interesses, abordagens individualizadas e melhoria contínua dos nossos processos comerciais. Este tratamento permite-nos compreender melhor o que os nossos clientes esperam de nós e propor-lhe informações personalizadas. Esta análise ajuda-nos também na deteção de fraudes, em auditorias e na salvaguarda da segurança, razão pela qual realizamos este tratamento para proteger os nossos interesses legítimos, conforme o Art. 6.º (1)(f) do RGPD.

2.3. Os nossos interesses legítimos no tratamento de dados pessoais

Se o Art. 6.º (1)(f) do RGPD constitui a base legal para o tratamento de dados, os nossos interesses legítimos são, além das finalidades citadas acima, os seguintes:

- Proteger a empresa contra danos materiais e imateriais
- Profissionalismo (dos nossos produtos e serviços)
- Otimização de custos (controlo e minimização)

2.4. Outros compromissos inerentes ao tratamento de dados

Se formos obrigados a fazê-lo por lei, tratamos os dados pessoais para cumprir as obrigações de retenção ao abrigo da lei comercial ou tributária ou para cumprir os requisitos legais de segurança (como a Secção 7 da lei da LuftSiG – lei da segurança aérea alemã). Para mais informações sobre períodos de retenção, consulte a "Duração do tratamento de dados".

2.5. Obrigação de facultar dados pessoais

Os campos de entrada cujo preenchimento seja obrigatório para a realização do serviço solicitado estão devidamente assinalados na página na Internet. A introdução desses dados é obrigatória por razões legais ou contratuais.

3. Duração do tratamento de dados

Os seus dados pessoais são eliminados assim que deixarem de ser necessários para os fins específicos. Em determinadas circunstâncias, os dados pessoais são conservados pelo período de tempo durante o qual poderão ser apresentadas reclamações contra as companhias aéreas do Grupo Lufthansa (período legalmente permitido entre três e dez anos). Os dados pessoais são também guardados na medida em que e pelo período de tempo em que as companhias aéreas do Grupo Lufthansa sejam legalmente obrigadas. Os respetivos ónus da prova e deveres de retenção provêm, entre outros, do Código Comercial, Código Fiscal e Lei de Combate ao Branqueamento de Capitais. Estes períodos de retenção previstos podem chegar aos dez anos.

4. Direito de oposição, Art. 21.º do RGPD

O utilizador tem o direito de se opor, por motivos relacionados com a sua situação particular e a qualquer momento, ao tratamento dos seus dados pessoais com base no Art. 6.º (1)(e) ou (f) do RGPD, incluindo perfis baseados nessas disposições.

O responsável pelo tratamento deixará de tratar os seus dados pessoais a menos que demonstre motivos legítimos convincentes para o tratamento que se sobreponham aos seus interesses, direitos e liberdades ou que o tratamento seja necessário para estabelecer, exercer ou defender ações judiciais.
Quando os seus dados pessoais são tratados para fins de marketing direto, tem o direito de se opor em qualquer momento ao tratamento dos seus dados pessoais para esse marketing, o que inclui a criação de perfil, na medida em que esteja relacionado com o referido marketing direto.

Quando se opuser ao tratamento para fins de marketing direto, os seus dados pessoais deixarão de ser tratados para tais fins. No contexto da utilização dos serviços da sociedade da informação, e sem prejuízo da Diretiva 2002/58/CE, pode exercer o seu direito de oposição por meios automatizados, usando especificações técnicas.

5. Divulgação de dados pessoais a terceiros

De modo a ser possível oferecer-lhe os nossos produtos e serviços, com base nas nossas obrigações contratuais ou em conformidade com os nossos interesses legítimos, poderemos ter de divulgar os seus dados pessoais a terceiros, internos ou externos, da Deutsche Lufthansa AG. Estes destinatários poderão ser categorizados da seguinte forma:

- Provedores de serviços:
  - Transportes
  - Marketing
  - TI (provedor de serviços de alojamento de páginas na Internet, provedor de serviços de suporte TI ou provedor de serviços de análise de páginas na Internet)
  - Agências de crédito
- Membros do Grupo Lufthansa
- Membros da Star Alliance
- Parceiros turísticos
- Outras companhias aéreas
- Agências e entidades estatais

Se reservar bilhetes de avião através de uma máscara de entrada na página na Internet do eXperts, os seus dados pessoais serão tratados (por exemplo, dados principais, dados de contacto e dados de pagamento). Estes dados são inicialmente tratados por nós não só para cumprir o contrato e emitir o bilhete de avião que nos solicitou e enviar-lhe a confirmação da reserva (Art. 6.º (1)(b) do RGPD), mas também para salvaguardar os nossos interesses legítimos

(Art. 6.º (1)(f) do RGPD) e prestar-lhe a informação necessária sobre a sua reserva de voo e destino.

Os dados pessoais podem ser transmitidos a países terceiros ou organizações internacionais. Para sua proteção e a proteção dos seus dados pessoais, são tomadas as salvaguardas necessárias no que se refere à transmissão desses dados segundo e conforme os requisitos legais (em particular, o uso de cláusulas contratuais-tipo da UE) ou uma decisão de adequabilidade emitida pela Comissão Europeia (Art. 45.º do RGPD).

Para informações sobre as cláusulas contratuais-tipo da UE, visite https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010D0087&from=DE.
A Comissão Europeia presta a informação relacionada com as suas decisões de adequabilidade em https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eu-countries_en#dataprotectionincountriesoutsidetheeu.
Uma cópia das precauções de segurança utilizadas pode também ser solicitada a datenschutz@dlh.de.
Estamos ainda legalmente obrigados a facultar dados pessoais às autoridades alemãs e internacionais, de acordo com o Art. 6.º (1)(c) do RGPD e regulamentos e acordos nacionais e internacionais.

6. Direitos do titular dos dados

A Deutsche Lufthansa AG está empenhada em assegurar um tratamento justo e transparente. É por isso que é importante para nós que os titulares de dados não só possam exercer o seu direito de oposição, como também os seguintes direitos, quando os respetivos requisitos legais forem cumpridos:

- Direito de acesso, Art. 15.º do RGPD
- Direito de retificação, Art. 16.º do RGPD
- Direito ao apagamento dos dados ("direito a ser esquecido"), Art. 17.º do RGPD
- Direito à limitação do tratamento, Art. 18.º do RGPD
- Direito de portabilidade de dados, Art. 20.º do RGPD

Para exercer o seu direito, envie um e-mail para dataaccess@dlh.de. Para podermos processar o seu pedido, bem como para fins de identificação, tenha em conta que trataremos os seus dados pessoais de acordo com o Art. 6.º (1)(c) do RGPD.

Tem também o direito de apresentar queixa junto da autoridade supervisora competente. A respetiva autoridade de supervisão para a Deutsche Lufthansa AG é:

The Officer for Data Protection and Freedom of Information of the State of Hesse
Postfach 3163
65021 Wiesbaden
Germany

7. Consentimento

Se consentir o tratamento dos seus dados pessoais, saiba que pode revogar esse consentimento a qualquer momento.

Se desejar revogar este consentimento, envie um e-mail para dataaccess@dlh.de
Se nos tiver dado o seu consentimento para a newsletter, pode cancelá-lo através do link "Cancelar subscrição" na newsletter ou cancelá-lo nas configurações do seu perfil (em "O Meu Perfil" em lufthansaexperts.com).

Em todos os outros casos, ou se tiver dificuldade em revogar o seu consentimento na página na Internet, contacte dataaccess@dlh.de.

Tenha em atenção que o seu consentimento só pode ser revogado com efeito futuro e que tal revogação não tem qualquer influência sobre a legalidade do tratamento realizado no passado. Em alguns casos, podemos ter direito, apesar da sua revogação, a continuar a tratar os seus dados pessoais numa base legal diferente, para executar um contrato, por exemplo.

8. Isenção e limitações destes avisos de proteção de dados

Estes avisos de proteção de dados aplicam-se apenas ao tratamento da página na Internet lufthansaexperts.com e páginas na Internet externas (por exemplo, experts-promotion.com). Outras páginas na Internet não estão cobertas por estes avisos de proteção de dados e possuem as suas próprias políticas de proteção de dados.