

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A NOSSA POLÍTICA DE PRIVACIDADE EM RESUMO

1. **QUEM SOMOS?** Somos a ITX MERKEN, B.V e tratamos dos seus dados pessoais como *responsáveis pelo tratamento*. Isto quer dizer que nos encarregamos de como utilizar e proteger os seus dados. [Ver mais.](#)
2. **PARA QUE UTILIZAMOS OS SEUS DADOS?** Utilizaremos os seus dados, para, entre outros fins, **responder às suas perguntas**, assim como para, caso o pretenda, enviar-lhe as nossas **comunicações personalizadas**. [Ver mais.](#)
3. **POR QUE OS UTILIZAMOS?** Estamos legitimados para tratar dos seus dados por diferentes motivos, por exemplo, o interesse legítimo para responder às suas perguntas ou o **consentimento** que nos concede para enviar-lhe as nossas newsletters, entre outros. [Ver mais.](#)
4. **COM QUEM COMPARTILHAMOS OS SEUS DADOS?** Iremos compartilhar os seus dados com prestadores de serviços que nos ajudam ou dão suporte, sejam empresas do próprio Grupo Inditex ou colaboradores externos com quem chegamos a um acordo e já estão localizados dentro ou fora da União Europeia. [Ver mais.](#)
5. **OS SEUS DIREITOS.** Você em direito a acessar, retificar ou suprimir os seus dados pessoais. Em alguns casos, também tem outros direitos, por exemplo, a opor-se à utilização dos seus dados ou à respetiva portabilidade, como lhe explicamos em detalhe mais abaixo. [Ver mais.](#)

Convidamos-lhe a ler a nossa **Política de Privacidade** completa a seguir para entender em detalhe a nossa utilização dos seus dados pessoais e os direitos que dispõe em relação aos mesmos.

ANTES DE COMEÇAR...

- Nesta **Política de Privacidade**, **você encontrará toda a informação relevante** aplicável à nossa **utilização dos dados pessoais** dos nossos **clientes e utilizadores**, independentemente do canal ou meio da **ZARA** utilizado para interagir conosco.
- **Somos transparentes** em relação ao que fazemos com os seus dados pessoais, para que você entenda as implicações das utilizações que levamos a cabo ou os direitos de que dispõe em relação aos seus dados:
 - Colocamos à sua disposição de forma **permanente toda a informação** nesta Política de Privacidade e Cookies que pode consultar quando o considerar oportuno e além disso,
 - Você também irá encontrar **informação** sobre cada tratamento dos seus dados pessoais **conforme for interagindo conosco**.
- Alguns nomes que utilizaremos nesta Política de Privacidade e Cookies:
 - Quando falamos da nossa **Plataforma**, nos referiremos de modo geral a qualquer dos canais ou meios digitais ou em pessoa que tenha utilizado para interagir conosco, os principais são:
 - O nosso **Site**, www.zara.com.
 - O nosso App da **ZARA**, ou seja, o Aplicativo da Zara que pode instalar no seu dispositivo móvel.

1. QUEM É O RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DOS SEUS DADOS?

O responsável pelo tratamento dos seus dados é:

- **ITX MERKEN, B.V.**, uma empresa pertencente ao Grupo Inditex, (“ITX MERKEN” ou “Nós”):
 - Endereço postal: Nieuwezijds Voorburgwal 307, 1012 RM Amsterdã, Países Baixos.
 - Endereço de e-mail do Oficial de Proteção de Dados: dataprotection@zara.com

2. COM QUE FINALIDADE TRATAMOS DOS SEUS DADOS PESSOAIS?

Dependendo da finalidade para a qual tratarmos dos seus dados, como explicado a seguir, precisaremos tratar de uns dados ou outros, que, em geral serão, conforme o caso, os seguintes:

- os seus **dados identificativos** (por exemplo, o seu nome, sobrenome, idioma e país de onde interage conosco, dados de contato, etc.);
- dados de **conexão e navegação**;
- informação **comercial** (por exemplo, se assinou a nossa newsletter),
- dados sobre os seus **gostos e preferências**.

Tenha em mente que, quando lhe pedirmos que preencha os seus dados pessoais para lhe conceder acesso a alguma funcionalidade ou serviço da Plataforma, marcaremos alguns campos como *obrigatórios*, já que são dados que precisamos para poder prestar o serviço ou conceder acesso à funcionalidade em questão. Tenha em conta que se decidir não fornecer esses dados, não será possível desfrutar de determinados serviços ou funcionalidades.

Dependendo de como interage com a nossa Plataforma, trataremos dos seus dados pessoais para as seguintes finalidades:

FINALIDADE	+ info
<p>1. Para responder às solicitações ou pedidos realizados por meio dos canais de Apoio ao Cliente</p>	<p>Só tratamos dos dados pessoais que sejam estritamente necessários para gerir ou resolver a sua solicitação ou pedido.</p>
<p>2. Para fins de marketing</p>	<p>Esta finalidade inclui o tratamento dos seus dados para, principalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Na medida em que assine a nossa Newsletter, trataremos dos seus dados pessoais para gerir a sua assinatura, incluindo o envio de informação personalizada sobre os nossos produtos ou serviços pelos diversos meios (como o correio eletrónico ou SMS). Também poderemos fazer-lhe chegar esta informação por meio de notificações <i>push</i>, caso as tenha ativado no seu dispositivo móvel. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Portanto, tenha em mente que este tratamento de dados implica uma análise do seu perfil de usuário ou cliente para determinar quais são as suas preferências e, deste modo, quais podem ser os produtos e serviços que melhor se encaixam no seu estilo quando do envio de informação. ▪ Tenha em mente que você pode deixar de assinar a Newsletter em qualquer momento e sem nenhum custo acessando a secção "Newsletter" da Plataforma e também por meio das indicações que lhe fornecemos em cada comunicação. ▪ Levar a cabo ações promocionais (por exemplo, para o desenvolvimento de concursos ou o envio dos artigos selecionados ao correio eletrónico indicado). Ao participar de alguma ação promocional, você nos autoriza a tratar dos dados fornecidos em função de cada ação promocional e também nos autoriza a transmitir e comunicar esses dados por meio de diversos meios como redes sociais ou na própria Plataforma. Em cada ação promocional em que você participe, ficarão disponíveis as bases legais onde lhe forneceremos informação mais detalhada sobre o tratamento dos seus dados. ▪ Difundir na Plataforma ou por meio dos nossos canais nas redes sociais fotografias ou imagens que tenha partilhado de forma pública, sempre que nos dê consentimento para tanto.

<p>3. Análise de utilização e de qualidade para a melhoria dos nossos serviços</p>	<p>Se você acessar a nossa Plataforma, iremos informá-lo de que trataremos dos seus dados de navegação para fins analíticos e estatísticos, ou seja, para entender a forma como os usuários interagem com a nossa Plataforma e, desse modo, ser capazes de introduzir melhorias no sistema.</p> <p>Adicionalmente, periodicamente realizamos ações e pesquisas de qualidade destinadas a conhecer o grau de satisfação dos nossos clientes e usuários e detectar as áreas em que podemos melhorar.</p>
---	--

3. QUAL É A LEGITIMIDADE PARA O TRATAMENTO DOS SEUS DADOS?

A base legal que nos permite tratar dos seus dados pessoais também depende da finalidade para a qual os tratamos, conforme o explicado na seguinte tabela:

Finalidade	Legitimidade
<p>1. Atenção ao Cliente</p>	<p>Consideramos que temos um interesse legítimo para responder às suas perguntas ou pedidos que nos faça por meio dos diversos meios de contato existentes. Entendemos que o tratamento destes dados também é benéfico para você, ao mesmo tempo que nos permite atendê-lo adequadamente e resolver as perguntas expostas.</p> <p>Quando nos contatar, em particular, para a gestão de incidências relacionadas com o produto/serviço adquirido por meio da Plataforma, o tratamento é necessário para a execução do contrato de compra e venda.</p> <p>Quando a sua pergunta estiver relacionada com o exercício dos direitos sobre os quais o informamos mais abaixo ou com reclamações relacionadas com os nossos produtos ou serviços, o que nos legitima para tratar dos seus dados é o cumprimento de obrigações legais pela nossa parte.</p>
<p>2. Marketing</p>	<p>A base legítima para tratar dos seus dados com finalidades de marketing é o consentimento que nos concede, por exemplo quando aceita receber informação personalizada por meio de diversos meios ou quando aceita as bases legais para participar numa ação promocional ou para publicar as suas fotografias na Plataforma ou nos nossos canais de redes sociais.</p> <p>Para lhe mostrar informação personalizada, consideramos que temos um interesse legítimo para realizar uma configuração de perfil com a informação</p>

	que temos sobre você, como a navegação que realiza e os dados pessoais que nos facultou, como a faixa etária ou o idioma, visto que entendemos que o tratamento destes dados também é benéfico para si, porque permite melhorar a sua experiência como usuário e acessar a informação de acordo com as suas preferências.
3. Análise de utilização e de qualidade	Consideramos que temos um interesse legítimo para analisar a utilização da Plataforma e o grau de satisfação do usuário, visto que entendemos que o tratamento destes dados também é benéfico para você, porque a finalidade é melhorar a experiência do usuário e oferecer um serviço de maior qualidade.

4. DURANTE QUANTO TEMPO CONSERVAREMOS OS SEUS DADOS?

O **prazo de conservação** dos seus dados dependerá das finalidades para as quais os tratamos, segundo o explicado a seguir:

Finalidade	Prazo de conservação
1. Atenção ao Cliente	Trataremos dos seus dados durante o tempo que seja necessário para responder à sua pergunta ou pedido.
2. Marketing	Trataremos dos seus dados até que cancele a sua assinatura da newsletter.
3. Análise de utilização e de qualidade	Trataremos dos seus dados ocasionalmente durante o período de tempo em que fizermos uma ação ou pesquisa de qualidade concreta ou até que tornemos os seus dados de navegação anônimos.

Independentemente de tratarmos os seus dados durante o tempo estritamente necessário para cumprir a finalidade correspondente, iremos conservá-los posteriormente, devidamente guardados e protegidos, durante o período de tempo em que possam surgir responsabilidades derivadas do tratamento, em cumprimento com o regulamento vigente em cada momento. Assim que prescreverem as possíveis ações em cada caso, procederemos à supressão dos dados pessoais.

5. COMPARTILHAREMOS OS SEUS DADOS COM TERCEIROS?

Para cumprir as finalidades indicadas na presente Política de Privacidade, é necessário conceder o acesso aos seus dados pessoais a **entidades do Grupo Inditex** e a **terceiras partes** que nos prestam apoio nos serviços que lhe oferecemos, a saber:

- prestadores de **serviços tecnológicos**,
- prestadores de serviços relacionados com **apoio ao cliente**.
- prestadores e colaboradores de serviços relacionados com **marketing e publicidade**.

Por uma questão de eficiência do serviço, alguns dos prestadores mencionados se localizam em territórios fora do Espaço Económico Europeu que não proporcionam um nível de proteção de dados equiparável ao da União Europeia, como os Estados Unidos. Nesses casos, informamos que transferimos os seus dados com **garantias adequadas e sempre assegurando a segurança dos seus dados**:

- Alguns prestadores estão certificados em **Privacy Shield**, certificação que pode ser consultada no seguinte link:

<https://www.privacyshield.gov/welcome>

- Com outros fornecedores, assinamos **Cláusulas Contratuais Tipo**, aprovadas pela Comissão, cujo conteúdo pode ser consultado no seguinte link:

https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries_en

Por outro lado, informamos que teremos de partilhar os seus dados com a nossa matriz, **Industria de Diseño Textil, S.A. (Inditex, S.A)**, empresa holding do Grupo Inditex, para o cumprimento de obrigações próprias da matriz.

6. QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS QUANDO NOS FACILITA OS SEUS DADOS?

Comprometemo-nos a respeitar a confidencialidade dos seus dados pessoais e a garantir-lhe o **exercício dos seus direitos**. Você pode exercê-los **sem qualquer custo** ao nos enviar um correio eletrónico para **um endereço de e-mail único** dataprotection@zara.com, indicando simplesmente o motivo do seu pedido e o direito que pretende exercer. Caso consideremos necessário para poder identificá-lo, poderemos lhe pedir uma cópia de um documento que comprove a sua identidade.

Em particular, independentemente da finalidade ou base legal em virtude da qual tratamos dos seus dados, você tem direito a:

- Nos pedir **acesso** aos dados que dispomos.
- Nos pedir que **retifiquemos** os dados que já dispomos. De qualquer forma, tenha em conta que, ao nos facultar ativamente os seus dados pessoais por qualquer via, você garante que eles são **certos e exatos** e se compromete a nos notificar de qualquer alteração ou modificação. Qualquer perda ou dano causado à Plataforma ou ao responsável pela Plataforma ou a qualquer terceiro por motivo de

uma comunicação de informação errônea, inexata ou incompleta nos formulários, será de responsabilidade exclusiva do utilizador. Tenha em mente que, em regra geral, você apenas deve nos fornecer os seus próprios dados pessoais, não os de terceiros, salvo se permitido na presente Política de Privacidade.

- Nos pedir que **suprimamos** os seus dados na medida em que já não sejam necessários para a finalidade para a qual se destinava tratá-los, conforme informamos acima, ou visto que já não contamos com legitimação para o fazê-lo
- Nos pedir que **limitemos o tratamento** dos seus dados, o que supõe que, em determinados casos, nos possa pedir que seja suspenso temporariamente o tratamento dos dados ou que os conservemos além do tempo necessário quando possa necessitar.

Se você nos proporcionou o seu **consentimento** para o tratamento dos seus dados para qualquer finalidade, você também **tem direito a revogá-lo em qualquer momento**. Algumas das formas em que pode retirar o seu consentimento estão explicadas na seção 2 em que explicamos para quais finalidades tratamos dos seus dados.

Quando a nossa legitimidade para o tratamento dos seus dados for o seu **consentimento** ou a **execução do contrato**, conforme explicado na seção 3, você também terá direito de pedir a **portabilidade dos seus dados** pessoais. Isso significa que terá direito a receber os dados pessoais que nos tenha fornecido num formato estruturado, de utilização comum e legível por uma máquina, para podê-los transmitir diretamente a outra entidade, sempre que tecnicamente possível.

Por outro lado, quando o tratamento dos seus dados tiver como base o nosso **interesse legítimo**, também terá direito a se **opor** ao tratamento dos seus dados.

Por fim, informamos o seu direito de **registrar uma reclamação** junto aos os órgãos e/ou autoridades competentes de proteção de dados.

7. O QUE ACONTECE SE NOS FACULTAR DADOS DE TERCEIROS?

Oferecemos funcionalidades ou serviços que exigem que tratemos dos dados pessoais de terceiros que nos faculte, como o caso do envio de informação sobre produtos a terceiros.

8. ALTERAÇÕES NA POLÍTICA DE PRIVACIDADE E COOKIES

É possível que modifiquemos a informação presente nesta Política de Privacidade quando considerarmos conveniente. Caso o façamos, iremos notificá-lo por diferentes vias disponíveis na Plataforma (por exemplo, um banner ou um pop-up), ou inclusive comunicaremos através do seu endereço de correio eletrônico quando a alteração em questão for significativa para a sua privacidade, de maneira que possa analisar as alterações, avaliá-las e, conforme o caso, opor-se ou cancelar qualquer serviço ou funcionalidade. Em qualquer caso, sugerimos que analise esta Política de Privacidade periodicamente para o caso de surgirem alterações menores ou de introduzirmos alguma melhoria interativa, aproveitando o fato de sempre encontrá-la como ponto permanente de informação no nosso Site.

9. Informação sobre Cookies

Utilizamos cookies e elementos similares para facilitar a sua navegação na Plataforma, saber como interagir conosco e, em determinados casos, poder apresentar-lhe publicidade em função dos seus hábitos de navegação. Leia a nossa Informação sobre Cookies para conhecer mais detalhadamente os cookies e elementos similares que utilizamos, a sua finalidade e outra informação de interesse.

Informação sobre Cookies

O que é um cookie?

Um Cookie é um pequeno arquivo de texto que um site coloca no seu computador, telefone ou qualquer outro dispositivo, com informação sobre a sua navegação no referido site. Os Cookies são necessários para facilitar a navegação e para torná-la mais agradável e não danificam o seu computador.

Apesar de se utilizar o termo geral de "Cookie" na presente política, por ser o principal método de armazenamento de informação utilizado por este site, também se utiliza o espaço de "Armazenamento local" do navegador com a mesma finalidade dos Cookies. Neste sentido, toda a informação incluída nesta secção é aplicável igualmente ao referido "Armazenamento local".

Para que se utilizam Cookies neste site?

Os Cookies são uma parte essencial do modo de funcionamento do nosso site. O objetivo principal dos nossos Cookies é melhorar a sua experiência na navegação. Por exemplo, são utilizados para recordar as suas preferências (idioma, país, etc.) durante a navegação e futuras visitas.

A informação recolhida nos Cookies também nos permite melhorar o site, através dos dados estatísticos que proporcionam sobre o número de utilizadores e os padrões de utilização, adaptando o site aos interesses individuais dos utilizadores, oferecendo maior rapidez de pesquisa, etc.

Ocasionalmente, caso tenhamos obtido o seu consentimento informado previamente, poderemos utilizar cookies, tags ou outros dispositivos semelhantes para obter informação que nos permita mostrar-lhe, a partir do nosso site, dos sites de terceiros ou de qualquer outro meio, publicidade baseada na análise dos seus hábitos de navegação.

Para que NÃO se utilizam os Cookies neste site?

Não armazenamos informação sensível relativa à identificação pessoal, como o seu endereço, a sua senha, os dados do seu cartão de crédito ou débito, etc., nos Cookies que utilizamos.

Quem utiliza a informação armazenada nos Cookies?

A informação armazenada nos Cookies do nosso Site é utilizada exclusivamente por nós, com exceção da informação armazenada em Cookies identificados mais adiante como "Cookies de terceiros", que são utilizados e administrados por entidades externas, as quais nos proporcionam serviços por nós solicitados com o propósito de melhorar os nossos serviços e a experiência de navegação do utilizador ao navegar no nosso Site. Os principais serviços para os quais se utilizam os "Cookies de terceiros" são a obtenção de estatísticas de acesso e garantir as operações de pagamento realizadas.

Como posso evitar a utilização de Cookies neste site?

Se preferir evitar a utilização de Cookies nesta página, tendo em conta as limitações anteriores, deverá, em primeiro lugar, desabilitar no seu navegador a utilização de Cookies e, em segundo lugar, eliminar os Cookies guardados no seu navegador associados a este Site.

A utilização de Cookies pode ser desabilitada em qualquer momento.

Como desativo e elimino a utilização de Cookies?

Você pode restringir, bloquear ou eliminar os Cookies deste Site em qualquer momento, modificando a configuração do seu navegador de acordo com as seguintes indicações. Embora a configuração standard de cada navegador seja diferente, é habitual que a configuração dos Cookies se realize no menu de "Preferências" ou "Ferramentas". Para mais pormenores sobre a configuração dos Cookies no seu navegador, consulte o menu "Ajuda" do mesmo.

Que cookies utiliza este site em concreto e para que finalidades?

Em seguida, incluísse um quadro com os Cookies, tags ou outros elementos similares utilizados por este Site, juntamente com a informação sobre a finalidade, duração e gestão (própria ou por terceiros) de cada um deles.

Cookies técnicos e de personalização: de identificação e autenticação, de navegação, de personalização da interface, de favoritos...			
Estes Cookies são utilizados para identificar o usuário durante a sessão, evitar que o usuário tenha de repetir processos de autenticação no site, acelerar alguns processos do site, lembrar seleções realizadas durante a sessão ou em acessos posteriores, recordar as páginas já visitadas, etc.			
COOKIES	OBJETIVO	DURAÇÃO	GESTÃO
Identificação do usuário	Utilizam-se para identificar e autenticar o usuário. Também contêm dados técnicos da sessão do utilizador como, por exemplo, o tempo de espera da ligação, o identificador de sessão, etc.	Sessão	Próprias
Identificação da sessão	Identificam a sessão http do usuário. São comuns em todas as aplicações web para identificar pedidos de um utilizador numa sessão.	Sessão	Próprias
Estado da navegação	Permitem identificar em que estado de navegação o usuário se encontra (início da sessão, primeira página, primeiro acesso, estado de um scroll, estado de uma votação, etc.).	Sessão	Próprias
Seleções do usuário	Armazenam os valores de sessão selecionados pelo usuário, tais como a loja, a língua, a moeda, os produtos, o tamanho, etc.	Sessão	Próprias
Favoritos e últimas seleções	Permitem lembrar as seleções favoritas do usuário (de lojas, por exemplo) ou as últimas seleções (de lojas, produtos, consentimento para a instalação de cookies, etc.) em posteriores acessos ao site.	Persistentes	Próprias
Protocolos	Permitem gerir alterações entre domínio (protocolo) seguro (https) e não seguro (http)	Sessão	Próprias

Cookies de análise de navegação			
Estes cookies obtêm informação genérica sobre os acessos dos usuários ao site (não ao conteúdo do mesmo) para nos disponibilizar posteriormente informação agregada sobre tais acessos com fins estatísticos.			
COOKIES	OBJETIVO	DURAÇÃO	GESTÃO
Procedência (WC_GASource)	São utilizados para saber a procedência de um usuário ao chegar a uma página deste site, por exemplo, se chega à página de detalhe do produto a partir de uma grade de produtos, do motor de pesquisa ou de uma página externa.	Persistentes	Próprias
Google Analytics (__utma, __utmb, __utmc, __utmd, __utmv, __utmz, _ga...)	Os Cookies permitem fazer o acompanhamento do site através da ferramenta Google Analytics, que é um serviço proporcionado por Google para obter informação sobre os acessos dos usuários aos sites. Alguns dos dados salvos para análises posteriores são: número de vezes que um usuário visita o site, datas da primeira e última visita do usuário, duração das visitas, a partir de que página o usuário acedeu ao site, que motor de busca utilizou o usuário para chegar ao site ou em que link clicou, em que lugar no mundo acessou o usuário, etc. A informação que gera o "cookie" sobre o seu uso do site será diretamente transmitida e arquivada pela Google Inc (empresa com sede nos EUA). A configuração destes cookies é predeterminada pelo serviço oferecido por Google, pelo que lhe sugerimos que consulte a página de privacidade de Google Analytics, https://developers.google.com/analytics/devguides/collection/analyticsjs/cookie-usage , para obter mais informação sobre os cookies que utiliza e sobre a forma de desativá-los (tendo em consideração que não somos responsáveis pelo conteúdo nem pela veracidade dos sites de terceiros).	Persistentes	De Terceiro

Este quadro informativo atualizar-se-á com a maior celeridade possível à medida que se forem modificando os serviços oferecidos neste site. Não obstante, é possível que durante a dita atualização e de maneira pontual, o quadro informativo deixe de incluir algum cookie, tag ou outros elementos similares, embora tratando-se sempre de elementos com finalidades idênticas às que constam no presente quadro.