

POLÍTICA DE COOKIES E DE PRIVACIDADE

A presente Política de Cookies e de Privacidade estabelece os termos e condições ao abrigo dos quais a ZARA PORTUGAL – CONFECÇÕES S.A (a seguir “ZARA PORTUGAL”]), com sede social em Avenida Fontes Pereira de Melo, n.º49 2.º Esq. 1050-120, Lisboa, sociedade que gere atualmente as vendas da marca comercial ZARA em Portugal e a Industria de Diseño Textil, S.A. (INDITEX, S.A), com sede social na Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143, Arteixo (A Coruña), Espanha, ambas gestoras conjuntas de dados para efeitos da presente Política de Privacidade e de Cookies (a seguir, conjuntamente “Nós/Nos” ou “Gestores de Dados”), tratam os dados pessoais que Nos são disponibilizados pelo utilizador no âmbito da utilização do sítio Internet www.zara.com (a seguir, “sítio Internet”), da aplicação ou app móvel, entendida como a aplicação de software concebida para ser utilizada em smartphones, tablets ou outros dispositivos móveis (a seguir, a “App”) ou outras aplicações, software, suportes digitais, meios de armazenamento ou funcionalidade relacionadas com a marca comercial Zara em Portugal (conjuntamente, “a Plataforma”).

Ao utilizar a Plataforma, cada vez que o utilizador Nos disponibilizar algum tipo de informação ou Nos seja necessário aceder a algum tipo de informação que, em função das respetivas características, Nos permita identificar o utilizador, como por exemplo o seu nome, apelido, endereço de correio eletrónico, domicílio de faturação ou de envio, número de telefone, tipo de aparelho ou número de cartão de débito ou crédito, etc. (a seguir, “Dados Pessoais”), quer para efeitos de pesquisa, compra dos nossos produtos ou utilização dos nossos serviços ou funcionalidades, ficará sujeito a esta Política de Cookies e de Privacidade, às Condições de Utilização e de Compra e outros documentos nelas referidos (conjuntamente “Termos e Condições”), aplicáveis em qualquer momento e que devem ser revistos de forma a garantir que são aceites. Por favor, esteja ciente que os seus dados pessoais podem circular na rede e correm o risco de serem vistos e utilizados por terceiros não autorizados, embora os Gestores de Dados tomem as medidas necessárias para evitá-lo.

1. RECOLHA DE DADOS PESSOAIS E OBJETIVOS DE TRATAMENTO

Por favor tenha em conta que antes de utilizar os nossos serviços ou funcionalidades, o utilizador deve ler esta Política de Cookies e de Privacidade, bem como os Termos e Condições na secção específica relativa a cada serviço ou funcionalidade. Em cada secção o utilizador pode verificar se existem condições específicas de utilização ou se estas exigem tratamento específico dos seus Dados Pessoais.

Não fornecer determinadas informações obrigatórias pode resultar no facto de não ser possível gerir o seu registo enquanto utilizador ou utilizar determinadas funcionalidades ou serviços disponíveis através da Plataforma.

Pelo presente documento o utilizador garante que os Dados Pessoais aqui disponibilizados são verdadeiros e exatos e aceita reportar alterações e modificações. Caso o utilizador Nos disponibilize Dados Pessoais de terceiros este fica responsável pela sua disponibilização e respetiva obtenção de consentimento a respeito da disponibilização em causa para os efeitos indicados nas secções correspondentes desta Política de Cookies e de Privacidade. As perdas ou danos causados à Plataforma,

aos Gestores de Dados ou a terceiros mediante comunicação de informação errada, inexata ou incompleta nos formulários de registo será da exclusiva responsabilidade do utilizador.

Os Gestores de Dados utilizam os Dados Pessoais, conforme aplicável, para os seguintes efeitos:

- 1.1 Gestão do registo como utilizador da Plataforma. Os Dados Pessoais que o utilizador disponibilizar são utilizados para o identificar como utilizador da Plataforma e dar-lhe acesso às suas diferentes funcionalidades, produtos e serviços disponíveis aquando do registo como utilizador.
- 1.2 Preparação, cumprimento e execução do contrato de compra e venda relativo aos produtos adquiridos ou qualquer outro contrato celebrado connosco através da Plataforma. Especificamente, o utilizador deve ter presente o seguinte:
 - i. caso opte pela opção guardar cartão, o utilizador dá a sua autorização expressa para o tratamento de dados a serem utilizados conforme necessário para a respetiva ativação e desenvolvimento. O código de segurança do cartão (CVV ou CVC) só deve ser utilizado para realização da compra, não devendo se arquivado ou tratado subsequentemente como partes dos dados de pagamento. Consentir na ativação desta funcionalidade significa que os dados do utilizador vão aparecer automaticamente nestes campos ao proceder a compras futuras, de modo a não ser necessário que o utilizador volte a inserir os dados novamente para cada nova compra, uma vez que os mesmos serão considerados válidos e prontos. O utilizador pode alterar ou apagar os respetivos cartões a qualquer momento através da secção *My Account*. Armazenamos e transmitimos os dados do cartão de utilizador segundo as principais normas internacionais de confidencialidade e segurança para cartões de crédito e débito. A utilização desta função pode requerer que o utilizador altere a palavra-chave de acesso por razões de segurança. Recorde que essa segurança na utilização da Plataforma também depende da utilização correta e armazenamento de determinados códigos confidenciais.
 - ii. Caso o utilizador tenha adquirido um Cartão de Oferta, se este disponibilizar os dados pessoais de terceiros, o mesmo é responsável por os ter disponibilizado e obtenção dos respetivos consentimentos de forma a que, nos termos da Condições de Compra e Utilização da Plataforma, tenhamos a possibilidade de processar os referidos dados para efeitos de (a) gestão de envios e verificação da receção do Cartão de Oferta e (b) resposta a pedidos que o utilizador ou o terceiro em causa possam efetuar.
 - iii. Caso o utilizador detenha um Recibo de Oferta e deseja devolver bens associados aos mesmos através da Plataforma, utilizaremos os Dados Pessoais disponibilizados no formulário de devolução para (a) gerir o pedido e tratar a recolha do bens na morada de casa, (b) responder a pedidos relacionados com o Recibo de Oferta ou com a devolução pretendida, e (c) confirmar a aprovação da devolução e envio do voucher com o montante do reembolso por correio electrónico ou por outro meio eletrónico equivalente.
 - iv. Caso a opção "Alteração de Tamanho" esteja disponível na Plataforma e o utilizador escolha essa opção quando a mesma for apresentada na Conta de Utilizador e não haja lugar a

devolução do item original comprado pelo utilizador nos Termos e Condições definidos, usaremos os dados do cartão de crédito/débito usado pelo utilizador como meio de pagamento da primeira compra com o objetivo de cobrar ao utilizador o custo correspondente ao novo pedido enviado.

1.3 Contacto por correio eletrónico, SMS ou outra forma equivalente de comunicação eletrónica, como notificações *push* da App, etc., a respeito de atualizações ou comunicações informativas relacionadas com funcionalidades, produtos ou serviços contratados, incluindo atualizações de segurança da Plataforma, quando necessário ou razoável à respetiva implementação.

1.4 Responder e tratar os pedidos do utilizador através dos canais de serviço ao cliente disponíveis a respeito da Plataforma ou das Lojas Físicas, bem como a monitorização da qualidade do nosso serviço.

A duração do processamento dos dados durará (i) o período de tempo previsto na legislação; ou (ii) um período de tempo indefinido (i.e. até que o utilizador solicite que determinados dados ou a totalidade dos dados sejam apagados); (iii) ou até que o propósito específico aplicável a determinados dados deixe de existir. Por exemplo, dados relativos aos pedidos do utilizador serão tratados na medida em que seja exigível ao gestor de dados guardar os mesmos ao abrigo da legislação aplicável, sendo apagados uma vez que este constrangimento legal deixe de existir.

2. SUBSCRIÇÃO DE NEWSLETTER

Caso o utilizador autorize a subscrição da Newsletter ZARA disponibilizaremos ao utilizador informação relativa aos nossos produtos e serviços através de diferentes meios, como correio eletrónico ou outros meios eletrónicos equivalentes de comunicação (como SMS, etc.) bem como através de notificações *push* por intermédio da App - caso tenham sido ativadas essas notificações no dispositivo móvel do utilizador.

A subscrição da Newsletter ZARA pode implicar a utilização de Dados Pessoais de forma a proceder a uma publicitação personalizada dos nossos produtos e serviços disponíveis ao utilizador através de correio eletrónico, SMS ou qualquer outro meio eletrónico ou de terceiros. Podemos também disponibilizar esta informação ao utilizador através de notificações de *push* através da App, caso estas tenham sido ativados no dispositivo móvel do utilizador. Com o objetivo de melhorarmos o serviço disponibilizado ao utilizador informamos que os Dados Pessoais do utilizador relacionados com as suas compras em lojas físicas ou online, gostos e preferências podem ser usados para efeitos de análise, criação de perfis de utilizador, estudos de mercado, inquéritos de qualidade e melhoria das nossa interação com o cliente.

Caso seja um utilizador registado pode alterar as suas preferências relacionadas com o envio destas informações comerciais através da secção *My Account*.

Pode também cancelar o registo através da secção de Newsletter da Plataforma em qualquer momento ou seguindo a informação que disponibilizamos em cada comunicação.

3. DIREITOS DE PROTEÇÃO DE DADOS

Os Gestores de Dados comprometem-se a respeitar a confidencialidade dos Dados Pessoais do utilizador e a garantir o exercício dos respetivos direitos. O utilizador por exercer os respetivos direitos de acesso, retificação, cancelamento e oposição através do envio de um correio eletrónico para: dataprotection@zara.com, indicando o motivo do pedido.

Caso decida exercer estes direitos e se um dos dados pessoais fornecidos for o seu endereço de correio eletrónico pedimos o favor de especificar esta circunstância no seu pedido escrito, indicando o endereço de correio eletrónico a partir do qual deseja exercer os seus direitos de acesso, retificação, cancelamento e oposição.

4. OUTRAS UTILIZAÇÕES NECESSÁRIAS DOS SEUS DADOS PESSOAIS

De modo a cumprir o objetivos indicados nesta Política de Privacidade, pode ser necessário que a sociedade holding do Grupo Inditex [Industria de Diseño Textil, S.A. (Inditex, S.A)] bem como outras sociedade pertencentes ao Grupo Inditex, tratem os Dados Pessoais do utilizador na medida em que estejam diretamente relacionados com cada objetivo (cujas atividades digam respeito à decoração, têxtil, vestuário e setores artigos para casa, bem como outros setores complementares, incluindo cosméticos e artigos de couro, adicionalmente ao desenvolvimento e suporte às atividades de comércio eletrónico).

Pode igualmente ser necessário transferir os Dados Pessoais do utilizador para a referidas sociedades pertencentes ao Grupo Inditex ou a terceiros que Nos prestem serviços de suporte, tais como organismos financeiros, entidades que combatam a fraude, prestadores de serviços tecnológicos, logísticos, de transporte e entregas, serviços ao cliente e/ou serviços de análise de transações efetuados na Plataforma com o objetivo de oferecer aos utilizadores garantias suficientes no âmbito de operações comerciais, etc. Para efeitos da eficiência do serviço, os referidos colaboradores e fornecedores podem estar localizados nos Estados Unidos da América ou noutros países ou territórios situados fora da Área Económica Europeia, que não ofereçam o mesmo grau de proteção de dados que o país do utilizador ou, conforme o caso, da União Europeia.

Ao aceitar esta Política de Cookies e de Privacidade o utilizador autoriza-nos expressamente a tratar e partilhar os Dados Pessoais referidos acima com as sociedade acima referidas, pertencentes ao Grupo Inditex e/ou a transferir os respetivos Dados Pessoais aos referidos prestadores de serviços localizados fora da Área Económica Europeia para os efeitos aqui previstos. Igualmente, informamos que precisaremos de aceder aos dados históricos do utilizador de modo a aferir que outras sociedades pertencentes ao Grupo Inditex podem ter atuado como gestores de dados e que tenhamos que tratar como Gestores de Dados de modo a cumprir os acima mencionados objetivos enquanto Gestores de Dados e prestar um serviço completo.

5. INFORMAÇÃO RELATIVA A COOKIES

Utilizamos cookies nesta Plataforma, que são pequenos ficheiros de texto com informação relativa à navegação do utilizador na Plataforma, cujo principal propósito é melhorar a experiência do utilizador na

Plataforma. Por favor continue a ler de modo a encontrar informação adicional a respeito das cookies utilizadas, o seu propósito e restante informação de interesse.

Informação relativa a Cookies

O que é um Cookie?

Um Cookie é um pequeno ficheiro de texto que um sítio Internet armazena no seu computador pessoal, telefone ou noutro dispositivo, contendo informação relativa à sua navegação nesse sítio Internet. As Cookies são necessárias para facilitar a pesquisa e torná-la mais amigável do utilizador e não danificam o seu computador.

Não obstante esta Política empregar a expressão geral "Cookies", uma vez que estas são o principal método de armazenamento de informação utilizado por este sítio Internet, o espaço de "Armazenamento Local" do browser é igualmente utilizado para os mesmos propósitos que os Cookies. Toda a informação incluída nesta secção também se aplica a este "Armazenamento Local".

Para que são utilizadas as Cookies neste sítio Internet?

Os Cookies são uma parte essencial do funcionamento deste sítio Internet. O principal objetivo dos nossos Cookies é o de melhorar a experiência de pesquisa do utilizador. Por exemplo, são usadas para recordar as suas preferências (língua, país, etc.) durante a navegação e em futuras visitas.

A informação recolhida pelos Cookies também nos permite melhorar o sítio Internet através de estimativas e de padrões de uso, adequabilidade do sítio Internet aos interesses individuais dos utilizadores, buscas rápidas, etc.

Nesta ocasião, caso tenhamos obtido o seu consentimento prévio e esclarecido, podemos usar Cookies, etiquetas ou outros dispositivos semelhantes de modo a obter informação que nos permita mostrar ao utilizador publicidade baseada na análise dos seus hábitos de pesquisa, quer a partir do nosso sítio Internet ou dos de terceiros ou quaisquer outros meios.

Para que é que NÃO são utilizados os Cookies neste sítio Internet?

Não armazenamos informação pessoal sensível, como a sua morada, palavra-passe, dados relativos a cartão de crédito ou débito, etc. nos Cookies que usamos.

Quem utiliza a informação armazenada nos Cookies?

A informação armazenada nos Cookies a partir do nosso sítio Internet é utilizada exclusivamente por Nós, com exceção daquela identificada abaixo como "cookies de terceiros", que são utilizados e geridos por entidades externas para prestarem serviços que nos são solicitados com o propósito de melhorar os nossos serviços e a experiência do utilizador durante a navegação no nosso sítio Internet. Os principais serviços para os quais são utilizados estes "cookies de terceiros" são a obtenção de acesso às estatísticas e garantia de pagamento de transações realizadas.

Como posso evitar a utilização de Cookies neste sítio Internet?

Caso prefira evitar a utilização de Cookies nesta página, tendo em conta as limitações acima referidas, deverá em primeiro lugar desativar a utilização de Cookies no seu navegador e posteriormente apagar os Cookies guardados no seu navegador associado a este sítio Internet.

Pode utilizar esta opção para prevenir a utilização de Cookies a qualquer momento.

Como desativar e prevenir a utilização de Cookies?

Poderá restringir, bloquear ou apagar os Cookies deste sítio Internet em qualquer momento através da configuração do seu navegador seguindo os passos indicados abaixo. Não obstante as configurações serem diferentes em cada navegador os Cookies normalmente estão configurados nos menus "Preferências" ou "Ferramentas". Para mais informação relativa à configuração dos Cookies no seu navegador ver o menu "Ajuda" no próprio navegador.

Que Cookies específicos este sítio Internet utiliza e para que efeitos?

A tabela abaixo mostra os Cookies, etiquetas e outros dispositivos semelhantes utilizados neste sítio Internet, juntamente com informação a esse respeito, duração e gestão (proprietário e terceiros) de cada um deles.

Cookies técnicos e personalização: para identificação e autenticação, navegação, personalização de interface, favoritos...

Estes Cookies são utilizados para identificar o utilizador durante a sessão, evitar que o utilizador repita o processo de credenciação no sítio Internet, acelerar determinados procedimentos do sítio Internet, recordar as seleções efetuadas durante a sessão ou em visitas subsequentes, recordar as páginas já visitadas, etc.

COOKIES	OBJETIVO	DURAÇÃO	GESTÃO
Identificação do utilizador	São utilizados para identificar e autenticar o utilizador. Contêm igualmente os dados técnicos dos utilizadores de sessão como, por exemplo, tempo de espera por ligação, indentificador de sessão, etc.	Sessão	Cookies próprios
Identificador de sessão	São utilizados para identificar a sessão http do utilizador. São comuns em todas as aplicações web para identificar pedidos do utilizador durante a sessão.	Sessão	Cookies próprios
Estado da Navegação	Permitem a identificação do estatuto de navegação do utilizador (início da sessão, primeira página, primeiro acesso, estado do <i>scroll</i> , estado da votação, etc.)	Sessão	Cookies próprios
Escolhas do utilizador	Armazenam os valores da sessão escolhidos pelo utilizador, tais como a loja, língua, divisa, produtos, dimensão, etc.	Sessão	Cookies próprios
Favoritos e últimas seleções	Permitem que as escolhas favoritas do utilizador sejam recordadas (lojas, por exemplo) bem como as últimas escolhas (lojas, produtos, consentimento à instalação de cookies, etc.) em posteriores sessões na Internet.	Persistente	Cookies próprios
CESTO DE COMPRAS	Armazenam informação relativa ao mini cesto de comprar, bem como aos elementos de identificação do utilizador associado ao cesto anteriormente referido.	Sessão	Cookies próprios
Protocolo	Permitem que sejam processadas alterações entre domínios (protocolo) seguros (https) e não-seguros (http).	Sessão	Cookies próprios

Cookies para análise de navegação

Estes Cookies obtêm informação genérica acerca do acesso do utilizador ao sítio Internet (não ao conteúdo em si) de modo a disponibilizar-nos subseqüentemente informação agregada acerca destes acessos para efeitos estatísticos.

COOKIES	OBJETIVO	DURAÇÃO	GESTÃO
Origem (WC_GASource)	São utilizados para determinar a origem de um utilizador quando este chega ao sítio Internet, por exemplo, se tiverem chegado à página dos elementos do produto através de uma grelha de produto, do motor de busca ou de um sítio Internet externo.	Persistente	Cookies próprios

<p>Google Analytics (__utma, __utmb, __utmc, __utmd, __utmv, __utmz, _ga...)</p>	<p>Permitem monitorizar o sítio Internet através da ferramenta Google Analytics que é um serviço disponibilizado pela Google para obter informação do acesso do utilizador no sítio Internet. Parte dos dados armazenados referem-se a: número de vezes que um utilizador visita o sítio Internet, datas da primeira e última visita, duração das visitas, a página a partir da qual o utilizador acedeu ao sítio Internet, o motor de busca usado pelo utilizador para aceder ao sítio Internet ou a hiperligação em que clicaram, o local no mundo a partir do qual o acesso é feito, etc. A configuração destes cookies é determinada pelo serviço proposto pela Google e a informação gerada pelo cookie acerca da utilização do sítio Internet é transmitida e armazenada pela Google, Inc (uma empresa dos Estados Unidos da América). Assim sugerimos uma consulta à página de privacidade da Google Analytics, https://developers.google.com/analytics/devguides/collection/analyticsjs/cookie-usage, por forma obter mais informação acerca dos cookies utilizados e como desativá-los. Por favor tenha em conta que não somos responsáveis pelo conteúdo nem pela precisão dos sítios Internet de terceiros.</p>	<p>Persistente</p>	<p>Terceiro</p>
<p>Optimizely (optimizelySegment s; optimizelyEndUserI d optimizelyPendingL ogEvents; optimizelyBuckets...)</p>	<p>Os cookies identificados com o domínio optimizely.com ou www.optimizely.com, permite-nos otimizar o aspeto, sensações, mensagens e, em geral, o objetivo é assegurar que o utilizador tem uma experiência de navegação consistente no nosso sítio Internet, baseando-nos na forma como os nossos utilizadores o usam. Parte dos dados armazenados para análise posterior referem-se a: número de atualizações que o utilizador viu, informação para segmentos do visitante como o navegador, campanha, tipo de fontes móveis e todos os segmentos personalizados definidos, etc. A configuração destes cookies é determinada pelo serviço proposto pelo nosso fornecedor Optimizely, Inc. (sociedade dos Estados Unidos da América), pelo que sugerimos a consulta do sítio Internet https://help.optimizely.com/hc/en-us/articles/200040335, por forma obter mais informação acerca dos cookies utilizados e como desativá-los através da seguinte hiperligação https://www.optimizely.com/opt_out. Por favor tenha em conta que não somos responsáveis pelo conteúdo nem pela precisão dos sítios Internet de terceiros.</p>	<p>Persistente</p>	<p>Terceiro</p>
Cookies para análise de compras			
<p>Estes Cookies tornam possível a recolha de informação a respeito do dispositivo a partir do qual a compra foi efetuada neste sítio Internet, de modo a verificar se as transações fornecem garantias suficientes aos clientes. Estes cookies nunca incluem informação sensível como elementos do cartão.</p>			
COOKIES	OBJETIVO	DURAÇÃO	GESTÃO
<p>Dispositivo de compra (thx_guid)</p>	<p>Permitem a identificação do dispositivo (computador pessoal, telefone, etc.) a partir do qual as compras neste sítio Internet são efetuadas para análise subsequente., com o objetivo de poder oferecer suficientes garantias aos clientes em operações de compra. A informação recolhida nestas cookies é recolhida por uma sociedade externa (a Cybersource) de forma a realizar a presente análise.</p>	<p>Persistente</p>	<p>Terceiro</p>

Esta tabela informativa é atualizada logo que possível à medida que mudem os serviços oferecidos neste sítio Internet. No entanto, a tabela informativa pode ocasionalmente não incluir um cookie, etiqueta ou dispositivo semelhante em consequência de atualização, embora se trate sempre de dispositivos com propósitos idênticos aos contidos nesta tabela.