

# TERMOS DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA COMUNICAÇÕES COM O TOBI POR WHATSAPP



## **VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.**

Morada: Av. D. João II - Lote 1.04.1 - 8.º, Parque das Nações, 1998-017 Lisboa

<https://www.vodafone.pt/>

Estes Termos de Uso e Política de Privacidade estabelecem os termos e condições que regem as suas comunicações com a Vodafone, através deste canal Whatsapp.

O nosso Canal WhatsApp para comunicação com a Vodafone Portugal tem como objetivo ajudar a solucionar as questões e a obter informações sobre o seu serviço.

O atendimento é realizado pelo TOBi, o nosso assistente virtual. Caso necessite de algum esclarecimento adicional, O TOBi irá encaminhar a sua questão para um dos nossos assistentes.

A troca de mensagens no Canal WhatsApp, está disponível apenas por texto em português, não sendo possível por áudio, imagens ou chamadas de voz.

A utilização desta ferramenta de comunicação é de inteira responsabilidade do utilizador.

O WhatsApp não é uma ferramenta de comunicação da Vodafone, mas de terceiros, pelo que, ao usar esta aplicação, aceita os termos de utilização do WhatsApp. Para mais informações sobre o WhatsApp verifique no link: [https://www.whatsapp.com/legal/updates/terms-of-service/?lang=pt\\_pt](https://www.whatsapp.com/legal/updates/terms-of-service/?lang=pt_pt).

Este canal de comunicação não substitui os canais próprios da Vodafone e pode ser cancelado em qualquer momento por decisão da Vodafone ou no caso de deteção de uso fraudulento ou inapropriado.

Em alternativa, pode nos contactar pelo Chat TOBi de forma gratuita, no link: <https://tobi.vodafone.pt/>, ou através da aplicação do MyVodafone.

Também, pode nos contactar pela linha de Apoio ao Cliente Consumo 16912 e Empresarial 16914.

**Ao utilizar este canal de comunicação da Vodafone, concorda com todas as regras aqui expostas. Leia todos os termos e condições cuidadosamente antes de continuar. Se não concorda com os termos deste canal de comunicação, por favor, não entre em contacto via WhatsApp com a Vodafone e utilize os canais de comunicação alternativos já disponibilizados.**

## **POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

Para o acesso e utilização deste canal de comunicação será necessário tratar alguns dados pessoais. Esta Política define como a sua informação é utilizada. Para mais informações sobre a forma como a Vodafone trata os seus dados pessoais, por favor consulte a nossa Política de Privacidade no link: <https://privacidade.vodafone.pt/gdpr/index.html>

### **Qual a informação que tratamos e como usamos a sua informação**

Os dados pessoais aqui fornecidos e os conteúdos das suas conversações neste canal de comunicação serão tratados e conservados com a finalidade de gestão e resolução dos seus pedidos, reclamações, sugestões e para avaliação da qualidade do serviço de atendimento da Vodafone.

### **Por quanto tempo guardamos a sua informação**

Caso seja cliente, os seus dados poderão ser conservados, durante a vigência da sua relação contratual com a Vodafone. Caso não seja cliente, a informação será conservada até ao período máximo de 13 meses.

### **Como protegemos a sua informação**

# TERMOS DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE PARA COMUNICAÇÕES COM O TOBI POR WHATSAPP



A Vodafone implementou medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas, conforme exigido por lei e pelos standards da indústria para proteger os seus dados pessoais contra o acesso, uso e divulgação não autorizados. Tomamos as ações necessárias para assegurar que apenas utilizamos a sua informação pessoal de acordo com o descrito neste suplemento de privacidade e honramos as escolhas e permissões que nos concedeu. Apenas estabelecemos parcerias com prestadores de serviços que garantam nesses serviços o mesmo nível de segurança da informação que espera da Vodafone.

## **Os seus direitos**

Sem prejuízo das Condições Gerais do Serviço de Comunicações Eletrónicas e nos termos da legislação legal aplicável é garantido ao Cliente o direito de acesso aos dados que lhe digam diretamente respeito, podendo também solicitar a portabilidade dos mesmos e a qualquer momento e por escrito, a sua correção, eliminação ou a limitação do tratamento.

Se pretender contactar-nos para obter algum esclarecimento sobre a presente política de privacidade ou para obter qualquer informação sobre os seus direitos ou apresentar queixa sobre o modo como usamos as suas informações, deve enviar-nos um e-mail para [privacidade@vodafone.com](mailto:privacidade@vodafone.com).

Em qualquer caso, poderá sempre contactar a CNPD - Comissão Nacional de Proteção de Dados cujos detalhes de contacto podem ser consultados em <http://www.cnpd.pt/>

## **Responsável pelo Tratamento**

A Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. com sede na Avenida D. João II, 36 - Parque das Nações Lisboa e com o número de identificação de pessoa coletiva 502544180 é a entidade Responsável pelo Tratamento dos seus dados.