

A Mirage - Agência de Viagens E Turismo, Lda adiante, EMPRESA, com sede Rua Manuel Mendes , 12 3 Dto 2840-028 Ald de Paio Pires e NIPC 514416050 é uma sociedade que se dedica à actividades das agências de viagem e turismo, sendo a proprietária do domínios www.mirage.pt e www.sputnik.pt , onde se encontram alojados os seus websites.

A Empresa é responsável pelo tratamento de dados dos seus clientes e está empenhada em proteger a privacidade, pelo que elaborou e adotou a presente política e as práticas aqui descritas. Esta política de privacidade explica como são recolhidos e tratados os seus dados pessoais - quando acede ao website da EMPRESA, está a aceitar os termos expostos e as regras de privacidade e tratamento dos seus dados pessoais.

1. DO QUE TRATA ESTA POLÍTICA?

1.1. Esta Política de Privacidade explica como recolhemos e tratamos os dados pessoais que são necessários para o fornecimento de serviços que estão disponíveis através da nossa EMPRESA.

1.2. Exemplos desses serviços são:

1.2.1.Obtenção de Vistos de turismo e negócios

1.2.2.Reservas de passagens aéreas

1.2.3.Excursões e transferes

1.2.4.Reservas de hotéis

1.2.5.Seguros de assistência em Viagem

1.2.6.Reservas de bilhetes de Comboio

1.2.7.E demais serviços conexos

1.3. O objetivo é que os referidos serviços sejam fornecidos de uma forma expedita e sem transtornos, descrevendo as práticas adotadas para esse efeito.

2. O QUE SÃO DADOS PESSOAIS?

2.1. Dados pessoais são todas as informações relativas a uma pessoa e que identificam essa mesma pessoa, ou, a tornam identificável, independentemente da natureza e suporte das informações e incluindo o som e a imagem da pessoa.

2.2. Exemplos de dados pessoais que recolhemos: nome, telefone, email, dados de passaporte.

2.3. Por identificável deve entender-se uma pessoa que possa ser identificada, direta ou indiretamente, designadamente por referência a um número de identificação ou a outros elementos específicos da sua identidade física, fisiológica, psíquica, económica, cultural ou social.

3. COMO VAMOS UTILIZAR OS SEUS DADOS PESSOAIS?

3.1. A EMPRESA irá utilizar os dados pessoais que nos forneça para as seguintes finalidades:

- (a) A confirmação da reserva de bilhetes de avião, comboio ou entradas a excursões e parques temáticos;
- (b) Preenchimento de formulários oficiais de pedido de visto e emissão de documentação de suporte de visto como Seguro de Assistência em Viagem e Confirmação de receção de turista estrangeiro;
- (c) Reservas de hotéis no sistema por meios automatizados ou não automatizados;
- (d) Reserva de pacotes de viagem próprios ou de outros operadores;
- (e) Para analisar e responder às suas mensagens, apoio ao cliente e pedidos de informação;
- (f) Para analisar e dar seguimento ao seu processo de candidatura para trabalhar com a EMPRESA
- (g) Para podermos enviar *newsletters* ou outras publicações que nos pediu e/ou que possam ser do seu interesse;
- (h) Para as operações e gestão das suas reservas;
- (i) Para as operações e gestão do nosso WEBSITE;
- (j) Para manter um registo dos seus detalhes de contacto;
- (k) Para fins comerciais, como análise de dados, auditorias;
- (l) Para prevenção de fraudes;
- (m) Para a adaptação, melhoria e modificação dos serviços, nomeadamente, através da identificação de tendências de utilização, ou, para determinar a eficácia das campanhas promocionais;
- (n) Para a expansão das atividades comerciais da EMPRESA.

3.2. Estas operações de tratamento de dados pessoais são uma ferramenta essencial para a sua satisfação e para a atividade da EMPRESA e são realizadas de acordo com a legislação aplicável e conforme as melhores práticas.

3.3. Os seus dados pessoais não serão reutilizados para outras finalidades que sejam previamente identificadas ou que não tenham qualquer relação com aquelas finalidades para as quais foram inicialmente recolhidos.

4. QUAIS OS FUNDAMENTOS PARA TRATARMOS OS DADOS PESSOAIS QUE RECOLHEMOS?

4.1. Os dados pessoais que a EMPRESA trata tem fundamentos específicos consoante as finalidades a que se destinam.

4.2. Na tabela seguinte pode visualizar quais os fundamentos consoantes as finalidades acima identificadas:

FINALIDADE	FUNDAMENTO
Obtenção de Visto	Para efetuar pedido de visto junto a consulado em Nome de cliente

Reserva de bilhetes de avião	Para introduzir dados de cliente necessários para efetuar reserva no stock da companhia aérea ou numa sistema de distribuição global
Reservas de Hotéis ou pacotes de Viagem	Para informar estes dados que é necessários para fornecedor de serviço Hotel ou operador turístico ou sistema de distribuição
Para podermos enviar <i>newsletters</i> ou outras publicações que nos pediu e/ou que possam ser do seu interesse;	Consentimento para essa finalidade específica;
Para as operações e gestão do WEBSITE;	Consentimento para essa finalidade específica; Interesses legítimos prosseguidos pela EMPRESA;
Para manter um registo dos seus detalhes de contacto;	Consentimento para essa finalidade específica;
Para fins comerciais, como análise de dados, auditorias;	Consentimento para essa finalidade específica; Interesses legítimos prosseguidos pela EMPRESA;
Para prevenção de fraudes;	Interesses legítimos prosseguidos pela EMPRESA;
Para a adaptação, melhoria e modificação dos serviços, nomeadamente, através da identificação de tendências de utilização, ou, para determinar a eficácia das campanhas promocionais;	Consentimento para essa finalidade específica; Interesses legítimos prosseguidos pela EMPRESA;
Para a expansão das atividades comerciais da EMPRESA.	Interesses legítimos prosseguidos pela EMPRESA;

5. QUE DADOS PESSOAIS RECOLHEMOS?

5.1. Os dados pessoais que a EMPRESA recolhe e trata são apenas aqueles necessários e adequados às finalidades acima indicadas.

5.2. A EMPRESA irá recolher e tratar os seguintes dados pessoais:

FINALIDADE	DADOS
Obtenção de Visto	Dados de passaporte de morada e de emprego para preenchimento correto de Questionário de Visto disponível em https://visa.kdmid.ru/PetitionChoice.aspx
Reserva de bilhetes de avião	Nomes de passageiros e dados de passaporte caso seja obrigatório introdução destes dados para destino escolhido

Reservas de Hotéis ou pacotes de Viagem	Nomes de passageiros e dados de passaporte caso últimos sejam solicitados por fornecedor
Para analisar e dar seguimento ao seu processo de candidatura para trabalhar com a EMPRESA;	Nome, contactos, dados de formação e de experiência profissional entre outros que fazem parte de Curriculum Vitae
Para podermos enviar <i>newsletters</i> ou outras publicações que nos pediu e/ou que possam ser do seu interesse;	Nome, endereços de email e preferências pessoais em viagem
Para as operações e gestão do WEBSITE;	Nome, endereços de email, contactos telefónicos
Para manter um registo dos seus detalhes de contacto;	Nome, endereços de email, contactos telefónicos
Para fins comerciais, como análise de dados, auditorias;	Localização, genro, idade, preferências de produtos turísticos ou interesses em publicações nas redes sociais
Para prevenção de fraudes;	Registo de pedidos reserva de voos com pagamento com cartão de crédito enviados por mail – mail, nome IP ADDRESS. Registo de confirmações de pagamento enviados via email o SMS que não deram origem de entrada de fundos na conta de Empresa.
Para a adaptação, melhoria e modificação dos serviços, nomeadamente, através da identificação de tendências de utilização, ou, para determinar a eficácia das campanhas promocionais;	Respetivos dados de pedidos de orçamentos e reservas efetuadas, serviços reservados, serviços cancelados
Para a expansão das atividades comerciais da EMPRESA.	Localização, genro, idade, preferências de produtos turísticos ou interesses em publicações nas redes sociais

6. **COMO RECOLHEMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?**

- 6.1. Vamos recolher os seus dados pessoais através dos formulários presentes no WEBSITE, mas igualmente da comunicação que este faz com o seu equipamento e mensagens de e-mail e WhatsApp que nos envia.
- 6.2. Os seus dados pessoais são recolhidos através do seu equipamento da seguinte forma:
- Preenchimento de Formulários nas redes sociais (Facebook) ou GoogleForms;
 - Através da sua inscrição na *newsletter*;
 - Através do seu navegador;
 - Através de *cookies*;
 - Através de *pixel tags* e outras tecnologias semelhantes;

- (f) Endereço IP;
 - (g) Através dos seus dados de Utilizador;
 - (h) Através dos dados que nos envia por telefone, SMS e email ou qualquer Messenger (Viber, Facebook Messenger etc);
 - (i) Através de transmissão presencial (conversa, fotocópia) no escritório da Empresa
- 6.3. A EMPRESA assume o compromisso de tratar os seus dados conforme a lei e de forma legítima.
- 6.4. A EMPRESA não irá vender, nem alugar ou partilhar os seus dados pessoais com terceiros, exceto nos casos claramente identificados nesta Política de Privacidade (ver Ponto 11 para perceber como).
- 6.5. Os serviços da EMPRESA não são dirigidos a menores, não sendo tratados dados pessoais de menores de forma intencional.
- 6.6. A Empresa não faz tratamento de dados pessoais que revelem a origem racial ou étnica, as opiniões políticas, as convicções religiosas ou filosóficas e a filiação sindical, bem como dados genéticos ou dados relativos à saúde ou à vida sexual.

7. O QUE SÃO COOKIES?

- 7.1. Os cookies são pequenos ficheiros de texto enviados pelos sítios Web que visita e que são armazenados no seu computador. São amplamente utilizados para o funcionamento dos sítios Web, ou para aumentar a eficiência dos mesmos, bem como para fornecer informações aos proprietários do sítio. No nosso site utilizamos diferentes cookies, uns que nos permitem perceber o tráfego no nosso site e o que os utilizadores visitam, outros designados cookies de sessão que nos ajudam a fornecer-lhe uma melhor experiência de visita ao nosso site. Os cookies recolhem informações de forma anónima, incluindo o número de visitantes, os sítios de onde provêm, as páginas que visitaram, e o número de vezes que um item é partilhado e quantas novas visitas se devem a essa partilha. Através das suas definições, a maioria dos browsers permite ter algum controlo sobre a maioria dos cookies.
- 7.2. A EMPRESA irá armazenar *cookies* no seu equipamento para personalizar e facilitar ao máximo a navegação, mas também, para a solução de problemas, estatísticas, garantia de qualidade, e para monitorar a segurança do sistema.
- 7.3. Com exceção dos *cookies* especificamente necessários ao desempenho do website, o armazenamento de outros cookies dependerá sempre da aceitação e consentimento do Utilizador, podendo esse consentimento ser retirado a todo o tempo através de ferramentas específicas do browser.

8. O QUE SÃO PIXEL TAGS E OUTRAS TECNOLOGIAS SEMELHANTES?

- 8.1. Os *pixel tags* (também conhecidas como *web beacons* e *clear GIFs*) podem ser usadas em conexão com alguns serviços para, por exemplo, acompanhar as ações dos utilizadores dos serviços (incluindo

destinatários de email), medir o sucesso das nossas campanhas de marketing e compilar estatísticas sobre a utilização dos Serviços e taxas de resposta.

- 8.2. Para saber mais sobre os *pixel tags* e outras tecnologias semelhantes que utilizamos deve consultar a nossa **Política de Cookies**.

9. **COMO PROTEGEMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?**

- 9.1. Os seus dados pessoais são mantido em segurança através da adoção de diversas medidas de segurança, de carácter técnico (os dados são mantidos em servidores seguros junto à Hostinger International Ltd com VAT Reg #: CY10301365E e sede na 61 Lordou Vironos Street Larnaca 6023 Cyprus que nos oferece todas as garantias de segurança) e organizativo (só tem acesso aos dados os colaboradores e os processos que devem aceder aos mesmos conforme regras criadas para o efeito) que permitem proteger os dados pessoais contra a sua difusão, perda, uso indevido, alteração, tratamento ou acesso não autorizado bem como, contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.
- 9.2. Para proteger os seus dados pessoais só recorreremos a fornecedores de centros de dados que nos ofereçam medidas de segurança adequadas e documentadas, nomeadamente, garantias que os seus dados pessoais são armazenados em servidores que são mantidos em ambientes controlados com acessos limitados.
- 9.3. De igual modo, quando navega no WEBSITE, protegemos os seus dados com criptografia, como por exemplo, Transport Layer Security (TLS, é um protocolo de segurança que protege as telecomunicações via internet) e a sua palavra-chave é armazenada usando um hash unidirecional, ou seja, não pode ser recuperada (ou divulgada) por qualquer pessoa, incluindo a EMPRESA, só podendo ser redefinida.
- 9.4. Embora tomemos os cuidados e as precauções que entendemos adequadas para proteger os dados pessoais que nos fornece e recolhemos, é preciso ter consciência que nenhum sistema de segurança é impenetrável.
- 9.5. Assim, deve ter determinados cuidados, como por exemplo, deve manter a sua palavra-chave secreta e não divulgá-la a qualquer outra pessoa; Caso acredite que a sua palavra-chave foi utilizada indevidamente, deve avisar-nos de imediato; deve também ter o cuidado de iniciar e terminar a sessão sempre que fecha o navegador.
- 9.6. Todos os colaboradores da Empresa estão abrangidos por um dever de sigilo e confidencialidade relativamente aos dados que tenham acesso no âmbito das operações de introdução de dados na respectiva base informática, estando devidamente informados da importância do cumprimento desse dever legal de sigilo sendo-lhes exigida a correspondente responsabilidade.

10. QUANTO TEMPO CONSERVAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?

10.1. Os seus dados pessoais serão conservados pelo tempo necessário às finalidades a que se destinam, conforme elencado nesta Política de Privacidade. Assim:

FINALIDADE	TEMPO
Obtenção de Visto	<ul style="list-style-type: none"> • Visto de única entrada: até final da sua viagem • Vistos de Múltiplas entradas e viagens repetidas – até sua instrução de apagar e que não vai utilizar mais nossos serviços e para apagar os dados
Reservas de Hotéis, Voos, Pacotes e outros serviços	Como qualquer serviço pode ser objeto de reclamação, vamos manter dados até expirar prazo de reclamação estabelecido no lei das agências de viagens
Para analisar e responder às suas mensagens, apoio ao cliente e pedidos de informação;	3 meses
Para analisar e dar seguimento ao seu processo de candidatura para trabalhar com a EMPRESA;	1 ano
Para podermos enviar <i>newsletters</i> ou outras publicações que nos pediu e/ou que possam ser do seu interesse;	Até sua instrução de apagar endereço de email
Para as operações e gestão do WEBSITE;	1 ano
Para manter um registo dos seus detalhes de contacto;	1 ano
Para fins comerciais, como análise de dados, auditorias;	1 ano
Para prevenção de fraudes;	3 anos
Para a adaptação, melhoria e modificação dos serviços, nomeadamente, através da identificação de tendências de utilização, ou, para determinar a eficácia das campanhas promocionais;	2 anos
Para a expansão das atividades comerciais da EMPRESA.	2 anos

10.2. Caso resulte da lei algum período específico ou obrigatório, o período de conservação dos dados será esse. Em todos os outros casos, os dados pessoais serão conservados no máximo durante os tempos acima indicados, períodos que a EMPRESA entende como suficientes para cumprimento das finalidades.

10.3. Findo o período de conservação, todos os dados pessoais recolhidos serão eliminados.

11. COMO PODE EXERCER OS SEUS DIREITOS:

11.1. Antes de explicarmos como pode exercer os seus direitos, convém saber quais são. Assim, a legislação atribui-lhe o direito de nos solicitar, enquanto responsável pelo tratamento, o (a) acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua (b) retificação ou o seu (c) apagamento, e a (d) limitação do tratamento no que lhe diga respeito, ou o direito de se (e) opor ao tratamento, bem como do direito à (f) portabilidade dos dados. Tem ainda o direito de apresentar reclamação a uma autoridade de controlo (Comissão Nacional de Proteção de Dados - www.cnpd.pt)

11.2. O que significa cada um destes direitos:

- (a) Acesso: direito de obter a confirmação de que os dados pessoais que lhe digam respeito são ou não objeto de tratamento e, se for esse o caso, o direito de aceder aos seus dados pessoais;
- (b) Retificação: o direito de obter a retificação dos dados pessoais inexatos que lhe digam respeito e a que os seus dados pessoais incompletos sejam completados;
- (c) Apagamento: o direito de obter o apagamento dos seus dados pessoais quando se aplique um dos motivos elencados na legislação;
- (d) Limitação do tratamento: o direito de obter a limitação do tratamento se se aplicar uma das situações elencadas na legislação;
- (e) Oposição: o direito de se opor a qualquer momento ao tratamento dos dados pessoais que lhe digam respeito;
- (f) Portabilidade: o direito de receber os dados pessoais que lhe digam respeito num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática.

11.3. Tem ainda o direito de apresentar reclamação a uma autoridade de controlo (Comissão Nacional de Proteção de Dados em www.cnpd.pt)

11.4. Para efeito do exercício dos direitos acima indicados deverá contactar a EMPRESA através seguinte email: mirage_viagens@outlook.pt

11.5. Caso nos solicite a eliminação de alguns dos seus dados pessoais ou da sua totalidade, alguns dos serviços solicitados poderão não lhe ser prestados, e a EMPRESA irá conservar os dados pessoais necessários para o cumprimento das suas obrigações legais.

12. QUANDO COMUNICAMOS DADOS A TERCEIROS?

12.1. A EMPRESA poderá recorrer a terceiros para a prestação de determinados serviços, a nível de manutenção, apoio técnico, marketing, faturação ou gestão de pagamentos, podendo estes ter acesso a alguns dos dados pessoais, nomeadamente, os dados necessários para os fins contratualizados.

12.2. A EMPRESA assegura que as entidades que tenham acesso aos dados são credíveis e oferecem elevadas garantias de proteção, nunca lhes sendo transmitidos dados para além do necessário à

prestação do serviço contratado, permanecendo, contudo, a EMPRESA como responsável pelos dados pessoais disponibilizados.

- 12.3. Por exemplo, para efeitos de gestão de centro de dados, a EMPRESA recorre às soluções de armazenamento e encriptação das empresas Alphabet e Microsoft.
- 12.4. A EMPRESA poderá ainda comunicar os seus dados a empresas do seu grupo empresarial com quem a EMPRESA tenha parcerias comerciais para a criação e oferta de benefícios, ou ainda, outros parceiros fora do seu grupo empresarial. Contudo, só faremos essa partilha com autorização prévia da sua parte.
- 12.5. A EMPRESA poderá ainda transmitir dados a terceiros no âmbito de investigações, inquéritos e processos judiciais e/ou administrativos ou de natureza semelhante, desde que para tal seja devidamente ordenada por ordem judicial nesse sentido.

13. WEBSITES DE TERCEIROS.

- 13.1. O WEBSITE poderá conter ligações para outros websites os quais poderão recolher e tratar os seus dados pessoais, e esse tratamento é da exclusiva responsabilidade dos proprietários dessas websites, não tendo a EMPRESA qualquer responsabilidade pelas suas políticas e/ou práticas.
- 13.2. Exemplo desses terceiros é o Facebook ou a Google (youtube) através dos botões que estão presentes no WEBSITE.

14. TRANSFERÊNCIAS DE DADOS PARA FORA DA UNIÃO EUROPEIA.

- 14.1. Caso possam ocorrer transferências de dados para países terceiros que não pertencendo à União Europeia, a EMPRESA cumprirá com a lei, nomeadamente no que respeita à adequabilidade do país de destino no que respeita a proteção de dados pessoais e aos requisitos que são aplicáveis a estas transferências, não sendo transferidos dados pessoais para jurisdições que não ofereçam garantias de segurança e proteção.

15. OS MENORES.

- 15.1. O WEBSITE não é dirigido a menores de 16 anos, pelo que solicitamos que estes menores não nos forneçam dados pessoais através do WEBSITE, aplicação, redes sociais e social media ou e-mails.

16. DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS.

- 16.1. A EMPRESA agradece que não nos envie e não nos dê a conhecer quaisquer dados pessoais sensíveis, ou seja, informações que revelem a origem racial ou étnica, opiniões políticas, crenças religiosas ou filosóficas, associação sindical, informações genéticas, informações biométricas, dados relativos à saúde ou dados relativos a vida sexual de uma pessoa natural ou a orientação sexual.
- 16.2. Esses dados pessoais serão imediatamente apagados.

17. ALTERAÇÕES À POLÍTICA DE PRIVACIDADE.

17.1. A EMPRESA reserva-se no direito de reajustar ou alterar a presente Política de Privacidade, a qualquer momento, sendo essas alterações publicadas.

18. OS NOSSOS DETALHES DE CONTACTO.

18.1. Caso tenha alguma dúvida ou questão relacionada com esta Política de Privacidade por favor contacte-nos por escrito através do email mirage_viagens@outlook.pt

19. ÚLTIMA VERSÃO.

19.1. 21 de Março, 2024. P. Pires Portugal