

## Compromisso de Privacidade Relativa aos Dados do Titular e da Transação

A PayPayUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda. assume o compromisso de colocar à disposição dos seus clientes o maior e mais adequado número de ferramentas possível, de modo a garantir o melhor acesso aos serviços. Assim nasceu o portal [www.paypay.pt](http://www.paypay.pt), cuja equipa que o desenvolve parte do pressuposto que os seus utilizadores são maiores de idade e que aceitam as condições, termos e avisos nele contidos. A PayPayUE garante que todos os questionários e formulários aos quais respondem os utilizadores, se destinam à definição do perfil do cliente, assim como à monitorização do serviço de qualidade.

A PayPayUE compromete-se a adotar as medidas de segurança necessárias para garantir a salvaguarda dos dados pessoais dos utilizadores contra a sua eventual utilização abusiva ou contra o acesso não autorizado. Ao consultar o portal [www.paypay.pt](http://www.paypay.pt) o utilizador por sua vez, compromete-se a não modificar, copiar, distribuir, transmitir, projetar, reproduzir, publicar, licenciar, criar trabalhos derivados, transferir ou vender qualquer informação, *software*, produtos ou serviços obtidos a partir deste website.

De acordo com o Regulamento de Proteção de Dados em vigor, e em consonância com a sua aplicação a nível nacional, todos os utilizadores têm direito a aceder (art.º 15.º), atualizar, retificar (art.º 16.º), opor-se (art.º 21.º), limitar o tratamento (art.º 18.º), portabilidade (art.º 20.º) ou apagar os seus dados pessoais (art.º 17.º), devendo para isso contactar a PayPayUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda para o efeito. É ainda obrigação da PayPayUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda. notificar os seus clientes de modo a avisá-los de que os seus dados foram retificados, apagados ou limitados no tratamento (art.º 19.º).

Ainda são assistidos aos clientes os seguintes direitos: reclamar junto da autoridade de controlo (art.º 77.º), a colocar uma ação judicial contra a autoridade de controlo (art.º 78.º), ação judicial contra um responsável pelo tratamento ou um subcontratante (art.º 79.º) e à indemnização e responsabilidade (art.º 82.º).

## Política de Segurança

O portal [www.paypay.pt](http://www.paypay.pt) utiliza o protocolo de segurança *3D Secure*. Este protocolo *3D Secure* foi desenvolvido pelas principais marcas de Cartão de Crédito/Débito e possibilita a autenticação inequívoca de todos os intervenientes numa transação de comércio eletrónico. Este protocolo é utilizado pela VISA com a designação de *Verified By Visa*, e pela *Mastercard* com a designação de *Secure Code*. Desta forma, quando um cliente realiza um pagamento no portal [www.paypay.pt](http://www.paypay.pt) é acionado um processo que verifica se o Cartão de Crédito/Débito utilizado é válido. Os sistemas de segurança associados ao protocolo *3D Secure*, validam a identidade do cliente e informam o portal [www.paypay.pt](http://www.paypay.pt) que o cartão utilizado para pagamento é legítimo. Desta maneira, é possível eliminar a fraude e os custos e perdas associados ao tratamento destas situações. Todo este processo decorre de forma automática e perfeitamente transparente. A proteção dada por este protocolo nomeadamente em compras de origem fraudulenta, é totalmente garantida. A PayPay compromete-se a dar resposta a qualquer solicitação que os titulares dos cartões apresentem num prazo máximo de 2 dias. O portal [www.paypay.pt](http://www.paypay.pt) utiliza o protocolo de encriptação de segurança (TSL) para salvaguardar a segurança e confidencialidade dos dados introduzidos pelo utilizador (art.º 76.º). É perfeitamente seguro inserir os dados do seu Cartão de Crédito/Débito em qualquer pagamento efetuado no [www.paypay.pt](http://www.paypay.pt), uma vez que todos os dados serão inseridos num Servidor Seguro (TSL de 256 bits) que encripta/codifica (transforma num código) todos os dados confidenciais relativos ao seu Cartão de Crédito/Débito. A PayPayUE assegura que não aluga ou vende os dados dos seus clientes a terceiros (art.º 32.º), pelo que todas as informações são confidenciais e utilizadas apenas pela PayPayUE para processamento do pagamento e eventual envio de comunicação que reforce e personalize a oferta cultural ou de produtos.

## Aplicação de Normas de prevenção do branqueamento de capitais e Financiamento do Terrorismo

A PayPay tem definido políticas e procedimentos internos com vista à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.

A PayPay só poderá dar acesso, a novas entidades (coletivas ou singulares), após a validação de risco e a entidades que estejam fiscalmente registadas em Portugal.

A atividade diária de prevenção de branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo pauta-se pelo cumprimento de toda a legislação e regulamentação aplicável, pelo respeito dos princípios éticos e pela adoção das boas práticas internacionalmente aceites, de acordo com o disposto na Lei n.º 25/2008, de 5 de junho.

Os colaboradores da sociedade encontram-se obrigados ao cumprimento rigoroso de todos os deveres consagrados no ordenamento jurídico vigente, designadamente os deveres de exame e de comunicação de todas as operações passíveis de apresentarem risco de BC e/ou FT, constituindo a formação um dos aspetos primordiais de todo o sistema de prevenção.

Para uma verificação e confirmação de viabilidade e veracidade das informações enviadas, antes de ativar as contas dos clientes é solicitado o envio de cópia da documentação de identificação do cliente individual e da empresa a que pertence, de acordo com as diretrizes do Banco de Portugal (entidade que supervisiona as atividades das instituições financeiras, Decreto-Lei n.º 242.2012).

O sistema de controlo interno instituído relativo à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo é objeto de verificação periódica através da realização de auditorias internas.

## Partilha de Informações com Terceiros

Reservamos o direito de comunicar informações às autoridades competentes, sempre que:

- Sejam obrigados a fazê-lo ao abrigo de uma intimação, ordem judicial ou outro procedimento jurídico do mesmo tipo;
- Seja necessário para cumprir a legislação em vigor;
- Acreditarmos, de boa-fé, que a divulgação de informações pessoais é necessária para prevenir danos físicos ou perdas financeiras, denunciar suspeitas de atividades ilegais ou para efeitos de investigação.

O iGEST, enquanto plataforma pertencente ao Grupo do qual também faz parte integrante a PayPay, é o fornecedor do seu sistema de faturação, sendo partilhadas com esta plataforma as informações necessárias para o bom funcionamento da PayPay.

## Proteção e Armazenamento de Informações

Os dados recolhidos são armazenados e processados nos nossos servidores, sendo protegidos através de salvaguardas físicas, eletrónicas e processuais em conformidade com a legislação aplicável. Entre estas salvaguardas incluem-se a utilização de firewalls e sistemas de encriptação de dados, o controlo dos acessos, assim como a autorização do acesso às informações apenas a colaboradores que delas precisem para o exercício das suas funções.

Ainda neste âmbito, a PayPayUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda. perante as normativas legais procede à manutenção de arquivos (art.º 36º do DL 242/2012) pelo período de 5 anos, sobrepondo-se esta orientação legal ao RGPD que se encontra em vigor, no que toca à conservação de dados pessoais.

Para efeitos do RGPD, a PayPay é uma entidade subcontratante, uma vez que trabalha de forma indireta com os clientes/utilizadores dos seus clientes. Neste caso, o consentimento para o tratamento dos dados pessoais dos clientes/utilizadores indiretos, deve ser alcançado pelo cliente direto da PayPay.

Para além disso, não transmitimos quaisquer dados a terceiros, exceto se obrigatório por ordem judicial ou se necessário para instaurar processos judiciais decorrentes do acesso fraudulento à nossa infraestrutura de internet. Não serão transmitidos dados para outras finalidades, comerciais ou não. Recolhemos, armazenamos e processamos informações com o intuito de monitorizar e avaliar a qualidade do serviço prestado.

Todavia, existe o direito de aceder aos dados guardados sobre um determinado cliente, bem como o de saber da origem e finalidade do seu armazenamento. Deve esse cliente, no entanto, ter em atenção que, apesar das nossas rigorosas normas de segurança, caso as informações sejam divulgadas pelo cliente voluntariamente através da internet podem ser usadas por terceiros. Por conseguinte, a PayPay não assume qualquer responsabilidade pela divulgação de informações devido a erros de transmissão de dados e/ou a acessos não autorizados por parte de terceiros.

<b>Prazos para armazenamento de informações</b>	
<b>Do registo ao envio da documentação</b>	Aquando do registo, a linha de apoio envia um e-mail a solicitar documentação para finalizar a adesão. A informação da entidade e de utilizador será mantida na plataforma num prazo de 30 dias úteis. Caso não seja finalizada a adesão através do envio da documentação de identificação solicitada, cabe à PayPay eliminar os dados.
<b>Do envio da documentação à validação da adesão</b>	A PayPay no prazo de 5 dias úteis tem o dever de adicionar a documentação do cliente e utilizador na plataforma e, assim que confirmar a idoneidade dos mesmos, aprovar o cliente e utilizador. Assim que aprovado, cabe à PayPay comunicar ao cliente que a sua conta se encontra ativa.
<b>Preservação da informação das demonstrações</b>	As demonstrações solicitadas através da plataforma, realizam-se de acordo com indicação de preferencial temporal do possível cliente. Perante a solicitação, a chamada telefónica é realizada e é concluída na plataforma o pedido de demonstração. De seguida, decorre um dia útil até que esta informação seja eliminada da plataforma. As chamadas telefónicas são gravadas para fins de controlo de qualidade, autorizadas pela Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD). No caso de não haver consentimento de gravação, o contacto terá de ser efetuado por outras vias de comunicação (nomeadamente, por e-mail ou presencial).
<b>Após a validação dos dados na plataforma</b>	Se a PayPay notar que uma conta cliente se encontra inativa por período igual a 1 ano, cabe a esta notificar a entidade ou o utilizador, informando que tem 30 dias úteis para efetuar log in, caso contrário, a conta será eliminada.
<b>Tempo para a realização do direito à portabilidade</b>	Assim que for solicitado o exercício ao direito da portabilidade por parte de um cliente, a PayPay prevê processar o pedido num prazo máximo de 60 dias.
<b>Tempo para o exercício do direito ao esquecimento</b>	Pode ser exercido o direito ao esquecimento sempre que um cliente solicite, cujo processamento da solicitação é levado a cabo num prazo máximo de 60 dias. Para o cumprimento de requisitos legais, a informação não poderá ser totalmente apagada, uma vez que tem de ser guardada pelo menos durante 5 anos, tal como acima referido.
<b>Tempo de eliminação de conta inativa</b>	A PayPay mantém os dados durante 60 dias, face aos quais irá informar o utilizador que caso não seja dado consentimento, os seus dados serão removidos. Durante este período, poderá sempre solicitar a eliminação dos seus dados e dessa forma aplica-se o prazo para eliminação dos dados.

## Cookies

A PayPay utiliza cookies para o funcionamento do sítio Web, para aumentar a eficiência do mesmo e recolher informações do sítio.

Os cookies são pequenos ficheiros de texto enviados pelos portais Web que visita e que são armazenados no seu computador. São amplamente utilizados para o funcionamento dos portais Web, ou para aumentar a eficiência dos mesmos, bem como para fornecer informações aos proprietários do site.

O quadro infra explica brevemente os cookies que utilizamos e porquê.

Google Analytics	_utma _utmb _utmc _utmz _unam	Estes cookies são utilizados para recolher informações sobre como os visitantes utilizam o nosso portal Web. Usamos a informação para criar relatórios e para nos ajudar a melhorar o 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.
Facebook	C_user Fr P Presence S Sub	Cookies utilizadas para ligação ao Facebook – Identificação de utilizador, browser de acesso, botão “like” e botão “share”.
PayPay	paypayinfoCookie paypayalertaCookie paypayci	São utilizadas cookies para guardar se os alertas foram fechados pelo utilizador. A cookie paypayci guarda a informação de sessão do utilizador nomeadamente o idioma utilizado.
Youtube	GPS PREF VISITOR_INFO1_LIVE YSC Remove_sid	Cookies utilizadas na apresentação do vídeo Youtube.

Através das suas definições, a maioria dos browsers permite ter algum controlo sobre a maioria dos cookies. Para obter mais informações sobre cookies, incluindo para saber que cookies foram instalados e como podem ser geridos e eliminados, visite [www.allaboutcookies.org](http://www.allaboutcookies.org).

Se não quiser que as suas visitas a sítios Web sejam detetadas pelo Google Analytics, aceda a <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout>.

## Política de Preços

O portal [www.paypay.pt](http://www.paypay.pt) reserva-se ao direito de modificar a informação e oferta comercial apresentada sobre: produtos, horários e condições comerciais. Sempre que for alterado o preço do serviço, a PayPay comunica essa alteração ao cliente com antecedência não inferior a 30 dias em relação à data de entrada em vigor, e publica as respetivas alterações ao preço no site do Banco de Portugal, com uma antecedência mínima de 5 dias úteis. Fazemos todos os esforços para que a informação apresentada esteja isenta de erros tipográficos e sempre que ocorra, procederemos logo que possível, à sua correção. No caso de a informação apresentada não corresponder às características do serviço, o Cliente será informado e terá o direito de rescindir o seu contrato, desde que cumpra o estipulado nas cláusulas do contrato de adesão.

## Resolução de Litígios

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer à plataforma europeia de resolução de litígios em linha disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/odr>. Para mais informações sobre a plataforma consulte:

<http://cec.consumidor.pt/topicos1/resolucao-de-conflitos-/resolucao-de-conflitos-em-linha.aspx>.

Para conhecer as entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo registadas consulte o Portal do Consumidor em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt)

## Contactos

Qualquer pedido de esclarecimento, sugestão ou reclamação deve ser endereçado à PAYPAYUE, Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda., através do Serviço de Apoio ao Cliente utilizando o e-mail [apoio@paypay.pt](mailto:apoio@paypay.pt) ou o telefone 707 451 451 ou o fax (+351) 291 957 171 ou o endereço postal abaixo indicado:

PAYPAYUE – Instituição de Pagamento, Unipessoal, Lda.  
Estrada Regional 104 n.º 42-A  
9350-203 Ribeira Brava  
Madeira

Em caso de irregularidade em relação ao modo como os dados estão a ser tratados, a PayPay nomeou o Encarregado de Proteção de Dados (EPD – art.º 37.º RGPD) que está disponível para apoiar os clientes da PayPay e ainda colaborar com a autoridade de controlo nomeada - CNPD. Este profissional pode ser contactado através: [dpo@paypay.pt](mailto:dpo@paypay.pt), 707 451 451.