

Privacidade e Segurança

Compra segura: Lei de Venda à Distância

Todos os produtos disponibilizados pela Gomibo têm um período de reflexão de **31 dias**. Isto significa que o produto pode ser devolvido no prazo de 31 dias sem o fornecimento de qualquer motivo. Ao prestar este serviço, a Gomibo prolonga o período legal de reflexão de 14 dias para 31 dias! Podes ler todos os termos e condições de troca e cancelamento [nesta página](#).

Privacidade e segurança

Versão: 3 de novembro de 2023

A tua privacidade e o tratamento seguro dos teus dados pessoais é muito importante para nós. É claro que pretendes encomendar o teu telefone, tablet e acessórios sem te preocupares com a privacidade e a segurança online. Por conseguinte, gostaríamos de te mostrar como lidamos com os teus dados pessoais, em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

Quem é responsável pelos teus dados?

A Gomibo, parte da MobielWerkt BV, é responsável por todos os dados pessoais que partilhas connosco. Estes são os nossos dados:

Endereço comercial	Waagstraat 1, 9712 JX Groningen, The Netherlands
Endereço postal	Postbus 3023, 9701 DA Groningen, The Netherlands
Número de registo na Câmara de Comércio dos Países Baixos (KvK)	02093714
Número de IVA	PT980740894

Se tiveres alguma questão sobre privacidade e segurança, podes sempre contactar a equipa de privacidade ou o Encarregado de Proteção de Dados (DPO) em privacy@gomibo.com. O Encarregado de Proteção de Dados (DPO) da Gomibo está oficialmente registado junto da Autoridade Holandesa para a Proteção de Dados Pessoais (AP).

Que dados armazenamos e porquê?

A Gomibo recolhe dados pessoais de várias maneiras. Os dados que são recolhidos dependem do que fazes no nosso website: visitas o website sem fazeres uma encomenda ou encomendas algo de nós? O que exactamente encomendaste também tem influência sobre isto. Gostaríamos de explicar quais os teus dados que processamos.

Detalhes da encomenda

Claro que precisamos de saber quem tu és quando fazes uma encomenda connosco. Dessa forma podemos ajudar-te da melhor forma possível. É por isso que pedimos o teu sexo, data de nascimento, iniciais e apelido. Para a entrega da tua encomenda, também precisamos da tua morada. Juntamente com as tuas iniciais, apelido, número de encomenda, e código de rastreio (Track & Trace), enviaremos isto à empresa de entregas de encomendas.

Iremos enviar-te actualizações sobre a tua encomenda por email, e por vezes por mensagem de texto. Para isso precisaremos do teu endereço de email e do teu número de telefone. Também te enviaremos facturas e informação sobre os produtos que compraste. Depois de teres feito a tua encomenda, por vezes perguntar-te-emos o que pensas de nós, normalmente por e-mail e por vezes por telefone. Porque a tua opinião ajuda-nos a continuar a melhorar!

Pagamento

O pagamento da tua encomenda é sempre efetuado através de um ambiente de pagamento seguro. A associação do

teu pagamento à tua encomenda também é efetuada através de um ambiente seguro. No caso de um pagamento com cartão de crédito, enviamos os teus dados do nosso ambiente de pagamento seguro diretamente para os processadores de pagamento.

Contratos telefónicos*

Quando pedires um contrato na Gomibo, precisamos da tua identidade para verificar quem tu és. Para isso precisamos de um documento de identidade da tua parte. Fizemos acordos com o governo holandês para processar estes dados pessoais, para que possamos prevenir fraudes de identidade e rastrear fraudadores e criminosos mais rapidamente.

Para carregar o teu comprovativo de identidade, usamos um software especial que desenvolvemos na Gomibo. Isto significa que a(s) foto(s) do teu passaporte, Número de Identificação Civil, e a Zona de Leitura Automática (Machine Readable Zone - MRZ) no cartão são imediatamente ocultadas pelo software. Nós não precisamos desta informação de ti. Nós processamos o teu nome, apelido, data de nascimento, local de nascimento, período de validade do teu documento, tipo de comprovativo de identidade, e número do documento.

Se comprares um contrato connosco numa loja, ou se não usares o nosso "Contracto Sem Problemas", iremos pedir uma cópia do teu cartão bancário. O número do cartão, o número IBAN e o nome do titular do cartão devem ser claramente visíveis para verificar se a conta bancária realmente te pertence. Isto impede que outra pessoa peça um contrato que seja pago a partir da tua conta. Podes ocultar certos detalhes, desde que a informação necessária permaneça visível.

Se pedires um contrato através de Gomibo, podemos realizar uma avaliação de risco para apoiar a tua candidatura, a fim de combater a fraude financeira e de identidade.

*Nota por favor: ainda não é possível comprar um contrato através da Gomibo.pt.

Transfere o teu número de telefone

Optaste por transferir o teu número de telefone para outro provedor? Então precisamos do nome do teu actual provedor, o teu número de telefone, e o teu tipo de ligação. Por vezes também precisamos do número do teu cartão SIM ou número de cliente. Com isto garantimos que o teu número de telefone é transferido para outro provedor.

Teste de rendimento e carga

Se tiveres escolhido um pacote de dispositivos que se enquadre na legislação de crédito relevante, podemos precisar dos teus dados para um teste de rendimento e de carga (ILT). Desta forma, temos a certeza de que escolheste um contrato que se adequa à tua situação financeira. O Teste de Rendimento e Carga deve ser realizado de acordo com a legislação de crédito relevante. Para isso podemos precisar de processar a composição da tua família, o rendimento mensal líquido e os custos de habitação. Em nenhuma circunstância tens de nos enviar o teu contracheque ou outras provas para este fim!

Detalhes dos teus produtos

Quando compras um produto connosco, nós guardamos o seu número IMEI e EAN. O número IMEI é um código único que está ligado ao teu produto específico. O número de EAN é um número que está ligado ao tipo de produto que compraste connosco. Desta forma, podemos ter a certeza de que recibes realmente o que encomendaste de nós.

Com um contrato, guardamos o número do teu cartão SIM. Desta forma, sabemos com certeza que receberás o cartão SIM correcto, e que o contrato correcto será colocado no cartão SIM correcto. Desta forma, podemos sempre fornecer o serviço certo, por exemplo, se pediste para transferir o teu número.

Encomendas com outros serviços

Escolheste fazer uma encomenda na Gomibo com serviços específicos, tais como um seguro, ou uma subscrição num serviço de streaming? Se sim, dependendo do prestador de serviços, podemos precisar de mais dados adicionais de ti, como um número IBAN, ou um débito directo aceite para deduzir o prémio da tua conta bancária, ou para cobrar os custos da subscrição periódica pelo prestador de serviços.

Recolha de encomendas na nossa loja

Queres recolher uma encomenda na nossa loja? Se sim, faremos sempre algumas perguntas para fins de verificação. Como prova para recolher o teu pacote na loja, precisamos sempre de uma cópia do teu comprovativo de identidade, a fim de confirmar a tua identidade. Para fazer a cópia, vamos utilizar o software que foi criado pela Gomibo. Este software irá automaticamente ocultar a(s) foto(s), Número de Identificação Civil, e a Zona de Leitura Automática (Machine Readable Zone - MRZ) que estão no teu comprovativo de identidade. Nós não precisamos desta informação da tua parte. A outra informação no teu documento é necessária para confirmar que entregamos o pacote correcto.

Comunicação

Gostamos de te manter informado por correio, e-mail, telefone ou mensagem de texto quando fazes uma encomenda connosco. Por vezes enviamos-te mensagens sobre dicas e truques, actualizações de segurança, pedidos de revisão, vouchers personalizados, ofertas de desconto, informação sobre o fim do teu contrato, ou outra informação relevante sobre a tua encomenda ou interesses pessoais. Também podes utilizar o nosso website ou aplicação para fazeres uma verificação de actualização do contrato. Para isso, pedimos-te o teu número de telefone móvel, código postal, número de casa, e-mail, data de nascimento, e tipo de contrato. Desta forma, podemos manter-te informado através de mensagens de serviço sobre quando podes actualizar o teu contrato ou candidatar-te a um novo. Como cliente, receberás automaticamente todas as comunicações de Gomibo, excepto o nosso boletim informativo. Só receberás o nosso boletim informativo se tiveres dado o teu consentimento explícito. Podes facilmente gerir as tuas preferências de comunicação através da tua [conta Gomibo](#).

Usamos as seguintes preferências de comunicação:

Actualizações de pedidos (sempre activadas)

Receberás informação sobre a tua encomenda, conta de cliente, data marcada para consulta na loja, pagamento e facturas.

Mensagens de serviço

Ocasionalmente receberás informação sobre as tuas encomendas anteriores, como dicas de como usar um produto, actualizações, notificações, e informação de actualização.

Descontos personalizados, ofertas, dicas, e inspiração

Apenas receberás informação especificamente relacionada com a tua encomenda e preferências anteriores, tais como descontos personalizados, brindes, e ofertas personalizadas.

Pedidos de avaliação

Receberás um convite para avaliar os produtos ou partilhar a tua experiência do nosso serviço após teres feito uma encomenda ou contactado a Gomibo.

Boletim informativo

Receberás regularmente ofertas, dicas, notícias e informação útil sobre produtos e serviços.

Boletim informativo

Receberás o nosso boletim informativo por email. Claro que só o receberás se nos tiveres dado o teu consentimento explícito. Gostarias de deixar de receber o nosso boletim informativo? Podes cancelar a tua subscrição clicando no botão "Cancelar subscrição" no fundo do boletim informativo ou alterando as tuas preferências de comunicação na tua [conta Gomibo](#).

Reconhecimento offline e online

Para tua e nossa segurança, nós fazemos e guardamos imagens das câmaras nas nossas lojas. Online, isto é diferente. Se usares a aplicação Gomibo, nós armazenamos os dados de utilização do teu telefone, tais como o número de minutos de chamada, mensagens de texto e MB, para que te possamos dar os melhores conselhos sobre telefones. Também usamos pixéis de rastreamento. Isto permite-nos oferecer-te uma experiência de compras personalizada, à medida das tuas preferências.

Quando visitas o nosso website, armazenamos o teu endereço IP, dados de cliques e cookies. Podes facilmente gerir as tuas preferências de cookies no teu navegador de Internet. Podes gerir as preferências de cookies dos principais navegadores da web através dos links abaixo:

[Browser Chrome](#)

[Internet Explorer](#)

[Mozilla Firefox](#)

[Safari](#)

Cookies tecnicamente necessários

Quando visitas o nosso website ou aplicação, apenas utilizamos cookies tecnicamente necessários para tornar o nosso website e aplicação mais fáceis de utilizar, eficazes e seguros. Através da utilização destes cookies, podemos garantir o funcionamento perfeito e de fácil utilização do nosso website e da nossa aplicação.

Google Analytics

Para a análise do nosso website e aplicação, utilizamos o serviço de análise da Web Google Analytics da Google Ireland Limited. Entre outras coisas, recolhemos o teu endereço IP, a data e a hora da tua visita ao nosso website ou aplicação, caminho de cliques, informações sobre o teu navegador, informações sobre o teu dispositivo, as páginas visitadas, links de afiliados, dados de localização e atividades de compra. Utilizamos estas informações para melhorar continuamente o nosso website e aplicação para garantir a melhor experiência do utilizador. O Google Analytics utiliza cookies, a memória da Internet no teu navegador e pixels de rastreamento para recolher estas informações. Todos os dados recolhidos são armazenados pela Google nos EUA. Ao fazê-lo, a Google confia em cláusulas contratuais padrão como garantias adequadas para a proteção dos dados pessoais.

Google Ads Conversion-tracking (Rastreamento de conversões)

Para publicidade online e medição de conversões no nosso website e na nossa aplicação, utilizamos o serviço Google Ads fornecido pela Google Ireland Limited. Quando clicas no nosso anúncio no teu navegador fornecido pela Google, um cookie de medição de conversões é automaticamente guardado no teu navegador de Internet. Estes cookies são armazenados por um período de tempo limitado e não contêm quaisquer dados pessoais. Ao colocarmos um cookie, nós e a Google saberemos se clicaste num anúncio e poderemos dirigir-nos a ti pessoalmente e especificamente no nosso website e na nossa aplicação com base em anúncios. Também utilizamos cookies com a função de remarketing ou de segmentação similar da Google Ireland Limited. Utilizamos estes cookies para analisar o teu comportamento no nosso website e o teu interesse em determinados produtos ou serviços, para que possamos apresentar anúncios personalizados. Nenhum dado pessoal é processado com esta funcionalidade de segmentação. Estes dados podem ser processados pela Google nos Estados Unidos. Podes encontrar mais informações na declaração de privacidade da Google e do Google Ads.

Plug-ins da Google

Em algumas secções do nosso website e aplicação, utilizamos os plug-ins do Google Maps e do Youtube fornecidos pela Google Ireland Limited. Utilizamos o Google Maps para mostrar a localização das nossas lojas, por exemplo, para que possas encontrar facilmente a nossa loja na rua principal. Utilizamos o Youtube num iFrame no nosso website e aplicação para mostrar vídeos informativos sobre produtos e dicas e truques. A Google pode definir cookies para ambos os serviços e os dados podem ser transferidos para os EUA. Podes encontrar mais informações na declaração de privacidade da Google e do Youtube.

Serviço de pagamento

Se pagares a tua encomenda com o serviço de pagamento PayPal, então a declaração de privacidade do PayPal também se aplica à tua encomenda. Podes encontrar a declaração de privacidade do PayPal aqui: [Declaração de privacidade do PayPal](#).

Apoio ao cliente

Quando contactas o nosso serviço de apoio ao cliente, tentamos ajudar-te da melhor forma possível. Por isso, armazenamos as conversas que tens por email com a nossa equipa do serviço de apoio ao cliente. As conversas telefónicas também podem ser gravadas para fins de formação. Informamos-te sempre sobre isto antes da chamada

telefónica. Por vezes, pedimos-te que nos forneças informações pessoais específicas durante um email ou uma chamada telefónica. Fazemos estas perguntas para verificar se és realmente o cliente associado à encomenda que estás a solicitar. Também tomamos notas do nosso contacto para que saibamos exatamente o que foi discutido se voltares a contactar-nos.

Devoluções e reparações

Queres trocar ou cancelar, ou tens um produto defeituoso? Nós estamos aqui para ajudar! Antes de enviares o teu aparelho de volta, é importante fazeres uma cópia de segurança e restaurá-lo às configurações de fábrica (também conhecido como reset). Isto é necessário para processar o aparelho, e também elimina quaisquer dados pessoais no teu aparelho.

És responsável por redefinir o teu aparelho. Se não o fizeres ou se falhar, os dados continuarão a ser apagados do teu dispositivo, se possível. Além disso, concordas que os teus dados podem ser reencaminhados, por exemplo, para uma oficina de reparação.

As reparações são levadas a cabo por empresas especializadas em reparações. O teu aparelho, ou uma parte dele, é substituído por um novo? O teu telemóvel antigo ou parte dele será cuidadosamente destruído ou reciclado pela empresa de reparação.

Como lidamos com a partilha e o armazenamento dos teus dados pessoais?

Partilha de dados pessoais

A tua privacidade é muito importante para nós. Por isso, só partilhamos certos ou específicos detalhes pessoais com parceiros e terceiros se isso for realmente necessário, por exemplo, porque é necessário para a tua encomenda. Nós nunca vendemos os teus dados a terceiros.

De forma a regular isto adequadamente, concluímos um acordo de processamento com todas as partes com as quais partilhamos os teus dados pessoais. Este é um contrato no qual são feitos acordos claros sobre quem é responsável por que dados. Existem várias partes com quem partilhamos os teus dados pessoais, para garantir que a tua encomenda chega dentro de 24 horas e que podemos oferecer-te o melhor serviço:

- O provedor;
- O processador dos dados de pagamento;
- A empresa de entrega de encomendas;
- O processador dos dados de comunicação (tais como telefonia, texto e email);
- Canais de marketing (online);
- Processadores de administração;
- Se aplicável: a seguradora e o agente autorizado;
- Se aplicável: a empresa de reparação;
- Se aplicável: o fabricante de um aparelho;
- Se aplicável: o avaliador de risco;
- Se aplicável: o processador de dados de identidade;
- Se aplicável: os prestadores de serviços de serviços específicos que encomendaste na Gomibo.

A maioria das partes estão sediadas na União Europeia e estão sujeitas ao Regulamento Geral de Protecção de Dados. Em alguns casos, também partilhamos certos detalhes com parceiros que estão sediados nos Estados Unidos da América (EUA) e que anteriormente participaram activamente no "Escudo de Privacidade" Europeu-Americano. Fizemos acordos rigorosos com estas partes relativamente ao processamento de dados pessoais. Registámos estes acordos em cláusulas contratuais padrão (SCC).

Retenção de dados pessoais

Não guardaremos os teus dados pessoais por mais tempo do que o necessário. Em alguns casos precisamos dos teus dados pessoais para detectar fraudes ou actividades ilegais. Neste caso, temos a obrigação legal de partilhar

estes dados pessoais com a polícia, a magistratura ou o procurador público quando recebemos um pedido. Para além disso, temos uma responsabilidade fiscal perante as autoridades fiscais. Isto significa que guardamos os teus dados pessoais por razões legítimas, legais e comerciais, de modo a entregar os produtos e serviços encomendados e a fornecer-te um serviço que seja o mais seguro e fiável possível.

Gostarias que mudássemos as tuas preferências de privacidade? Então contacta a equipa de privacidade: privacy@gomibo.com.

Perfilação e decisões automáticas

Se fizeres uma encomenda connosco, poderemos utilizar fontes de dados públicos e bases de dados para verificar a tua identidade, e verificar o teu comportamento nas compras. Com base em toda essa informação, poderá ser tomada uma decisão automática sobre a tua encomenda, pedido de contrato telefónico, ou qualquer outro serviço adicional.

Segurança dos teus dados pessoais

Garantimos sempre a melhor segurança de informação. O nosso website tem uma ligação segura (reconhecível por "https" na barra de endereços) e certificados SSL. Além disso, usamos sempre o melhor software de segurança, para que os teus dados pessoais sejam guardados da forma mais segura possível. Isto é feito em centros de dados certificados ISO 27001 nos nossos próprios servidores nos Países Baixos.

Verificamos e controlamos todos os nossos empregados, especificamente para quem tem acesso a que dados pessoais, e mantemos um registo de quem viu que dados pessoais. Desta forma, sabemos sempre o que acontece aos teus dados pessoais. Além disso, todos os empregados da Gomibo têm um Certificado de Conduta (VOG), por isso podemos ter a certeza de que todos tratam os teus dados pessoais com segurança.

Os teus direitos relativos aos teus dados

Como cliente da Gomibo podes sempre submeter um pedido para inspeccionar, corrigir, transferir, ou remover os teus dados pessoais da nossa base de dados. Podes fazer isto no nosso serviço de apoio ao cliente ou contactando directamente a equipa de privacidade através de privacy@gomibo.com. Pedimos-te para verificares que és tu, para que não partilhemos os teus dados com outra pessoa.

Eliminação dos dados

Claro que podes apagar os teus dados connosco, se quiseres. Os nossos especialistas em privacidade irão processar o teu pedido no prazo de 15 dias úteis.

Pediste um contrato através do Gomibo? Então não podemos remover os teus dados pessoais, porque fizeste um contrato a prazo fixo com um dos provedores de telecomunicações através da Gomibo. Após o termo do teu contrato com o teu provedor, podes pedir ao Gomibo para remover os teus dados pessoais.

Gostarias de deixar de receber o nosso boletim informativo? Então podes facilmente cancelar a tua subscrição no fundo do boletim informativo, ou entrando na tua [conta Gomibo](#) e alterando as tuas preferências de comunicação.

Perguntas e comentários

Se tiveres perguntas ou comentários sobre privacidade e segurança, podes sempre contactar o nosso [serviço de apoio ao cliente](#). Para mais questões ou queixas, podes contactar a [Autoridade Holandesa para a Proteção de Dados](#) ou a [National Ombudsman](#).