POLÍTICA DE PRIVACIDADE DA LOYALTY MARKETING SOLUTIONS

(Última atualização – 5 de setembro de 2023 – V1.1 / 1ª publicação – 22 de agosto de 2023)

A Loyalty Soluções, Planejamento e Consultoria SS Ltda. ("Loyalty Marketing Solutions") é uma agência de marketing com mais de 20 anos de atuação no mercado brasileiro, com sede na Avenida Rio Branco nº 37/1401, Centro, Rio de Janeiro-RJ, CEP 20090-003, inscrita no CNPJ nº 05.336.990/0001-57, prestando serviços de consultoria e capacitação em CRM (Customer Relationship Management, ou Gestão de Relacionamento com o Cliente) e LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais). Nesta Política de Privacidade ("Política"), apresentamos a você ("Titular") as informações necessárias para o entendimento do que fazemos para estarmos em conformidade com a Lei 13.709/18 (LGPD).

1. Introdução

Esta Política cuida da relação e tratamento de dados entre a Loyalty Marketing Solutions e todos os indivíduos (pessoas naturais) que interagem com atividades da Loyalty Marketing Solutions como Titulares (conceito definido na Lei 13.709/18, Art. 5º – "V - titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento"). Seu objetivo é explicar como seus Dados Pessoais são tratados pela Loyalty Marketing Solutions, de acordo com o conceito de tratamento definido na Lei 13.709/18 (Art. 5º - "X - tratamento: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração"). Aqui também informamos como o Titular pode exercer os seus direitos, de acordo com o Art. 18 da Lei 13.709/18.

Caso você permaneça com alguma dúvida, basta nos contatar por meio de nosso encarregado (Lei 13.709/18, Art. 5º - "VIII - encarregado: pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)") pelo Tratamento de Dados Pessoais, através do canal encarregado@loyaltymkt.com.br. O Titular será atendido gratuitamente e de modo adequado para obter acesso facilitado às informações que desejar.

A Loyalty Marketing Solutions poderá tratar os seus dados nas figuras de controlador (Lei 13.709/18, Art. 5º – "VI - controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais"), ou como operador (Lei 13.709/18, Art. 5º - "VII - operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador"). Quando atuarmos como "operador" seguiremos as orientações do "controlador" que será o responsável por decidir como será realizado o tratamento, além de seguirmos as definições da lei. Quando atuarmos como "controlador", será nossa responsabilidade definir como serão realizados os tratamentos, relatados aqui nesta Política, com os Titulares, que poderão ser classificados como:

- Cliente – pessoa física que contrata diretamente nossos serviços, ou representa empresa que contrata nossos serviços;
- Colaborador – pessoa física que presta serviços para a Loyalty Marketing Solutions, como funcionário ou prestador de serviços;
- Fornecedor – representante de empresa que presta serviços para a Loyalty Marketing Solutions;
- Comunidade – pessoa física que mantenha outro relacionamento com a Loyalty Marketing Solutions e receba, por isso, comunicações relativas a estes relacionamentos.

Obs: as classificações de Titulares servem para qualificar relacionamentos presentes, passados ou futuros, por exemplo: como clientes consideramos aqueles que mantêm contrato em andamento com a Loyalty Marketing Solutions, leads (clientes potenciais) e ex-clientes que já têm contratos encerrados.

Nosso site tem uma seção exclusiva para te manter informado de tudo relativo à proteção dos seus dados, em conformidade à LGPD, que pode ser acessado pelo endereço www.loyaltymkt.com.br, seção "Seus Dados". Nela te oferecemos 3 opções:

- Política de privacidade – acesse a este documento para deixar o Titular ciente de como tratamos os seus dados pessoais;
- Preferência de cookies – para o Titular manifestar as permissões de captura e armazenamento de dados cookies na navegação pelo nosso site;
- Cana do Titular – indicando como o Titular pode exercer os seus direitos em relação à Loyalty Marketing Solutions, de acordo com a Lei 13.709/18.

2. Dados Pessoais Tratados Pela Loyalty Marketing Solutions

Durante sua interação junto à Loyalty Marketing Solutions, podemos coletar vários tipos de dados pessoais sobre o Titular, conforme exposto a seguir:

• **Dados de Contato**: Inclui qualquer tipo de informação que possa facilitar nosso contato com o Titular, incluindo seu endereço físico de correspondência, números de telefone, endereços de correio eletrônico, e perfis em redes sociais.

• **Informações demográficas e seus interesses**: Qualquer informação que possa descrever seus dados demográficos, hábitos ou suas características de comportamento, incluindo itens como (i) seu aniversário, (ii) data de nascimento, (iii) idade ou faixa etária, (iv) localização geográfica, (v) assuntos de seu interesse, (vi) hobbies e passatempos, demais interesses, e (vii) dados profissionais e familiares ou sobre seu estilo de vida.

• **Dados relacionados a sua atividade em nossos sites e funcionalidades**: Durante sua interação com nossos sites e funcionalidades utilizamos tecnologias de coleta automática de dados para capturar informações sobre as ações que o Titular tomou. Isso pode incluir detalhes como em quais links que o Titular clica, quais páginas ou conteúdos o Titular visualiza e por quanto tempo, e outras informações e estatísticas semelhantes sobre suas interações, como tempos de resposta a conteúdo, erros de download e duração das visitas a determinadas páginas. Essas informações são capturadas por meio de tecnologias

automatizadas, como Cookies (Cookies de navegador, Cookies Flash e similares) e web beacons, como também via rastreamento de terceiros. Você possui total liberdade para se opor à utilização de tais tecnologias, para isso consulte os detalhes, na Seção "Seus Dados" no nosso site www.loyaltymkt.com.br.

• **Pesquisas de satisfação**: São informações que o Titular compartilha voluntariamente com a Loyalty Marketing Solutions sobre sua experiência de uso de nossos serviços. Podemos coletar dados como: (i) seu nome completo; (ii) endereço de e-mail; (iii) nível de satisfação do Titular com o serviço prestado pela Loyalty Marketing Solutions; e (iv) perguntas específicas para o Titular avaliar partes ou o todo do serviço prestado pela Loyalty Marketing Solutions.

• **Conteúdo gerado pelo Titular**: Incluindo qualquer conteúdo que o Titular cria e compartilha com a Loyalty Marketing Solutions em redes sociais de terceiros ou por meio de carregamento para o nosso site, aplicativos e demais funcionalidades online e offline, incluindo o uso de aplicativos de rede social de terceiros, como o Linkedin, YouTube e similares. Esses dados incluem textos, comentários, artigos, fotos, vídeos, histórias pessoais ou outros conteúdos e mídias semelhantes. Sempre que permitido, a Loyalty Marketing Solutions coleta e publica conteúdos gerados por um Titular em conexão com uma variedade de atividades, incluindo divulgação de serviços e iniciativas da Loyalty Marketing Solutions.

• **Dados financeiros e de pagamento**: Quaisquer dados que a Loyalty Marketing Solutions necessita para cobrar pelos serviços prestados ao Titular, como os dados de seu cartão de débito ou crédito (nome do titular do cartão, número do cartão, data de validade, CVV e etc.) ou outras formas de pagamento utilizadas. Os nossos prestadores de serviço de processamento de pagamentos manuseiam suas informações financeiras e de pagamento em conformidade com as leis, normas e os padrões de segurança aplicáveis.

• **Registros de contato com nossa área de Relacionamento**: Suas interações com nossa equipe de Relacionamento podem ser gravadas ou ouvidas, de acordo com as leis aplicáveis, para necessidades operacionais da Loyalty Marketing Solutions. Detalhes de informações financeiras e de pagamentos não são gravados.

• **Dados pessoais do colaborador e de seus dependentes**: Dados necessários para registro e controle da relação com Titulares que sejam caracterizadas como Colaboradores, em respeito às leis trabalhistas e, para geração de remunerações e benefícios aos Titulares e aos seus dependentes, oferecidos pela Loyalty Marketing Solutions na relação de trabalho acordada entre as partes.

3. Fontes de Dados Pessoais

Nós coletamos seus Dados Pessoais através das seguintes fontes:

• **Sites e formulários da Loyalty Marketing Solutions**: O site e formulários produzidos pela Loyalty Marketing Solutions podem ser utilizados para coleta de dados pessoais. Isso inclui tanto site www.loyaltymkt.com.br, quanto sites ou páginas que a Loyalty Marketing Solutions utiliza de serviços de contratados de terceiros, como plataformas de CRM de mercado (Customer Relationship Management, ou Gestão de Relacionamento com o Cliente).

• **Correio Eletrônico e sistemas de troca de mensagens instantâneas**: Serviços utilizados para manter comunicações eletrônicas entre o Titular e a Loyalty Marketing Solutions, como e-mail, WhatsApp, SMS (serviço de mensagens curtas) e similares.

• **Atendimento ao Titular**: Comunicações realizadas com o Titular através das nossas centrais de atendimento e vendas.

• **Anúncios, propagandas e formulários online**: Interações com quaisquer tipos de anúncios, propagandas e formulários online da Loyalty Marketing Solutions.

• **Registros offline**: Registros preenchidos offline, distribuídos durante eventos, visitas e outras interações com a Loyalty Marketing Solutions.

• **Dados recebidos de terceiros**: Incluindo, mas não se limitando a redes sociais e sites de terceiros como, por exemplo, Youtube, Linkedin e similares, serviços de agregadores de dados, parceiros da Loyalty Marketing Solutions e fontes públicas.

4. Sobre de Dados Pessoais de Crianças e Adolescentes

Embora este não seja o foco da Loyalty Marketing Solutions, a empresa pode coletar dados pessoais de crianças e adolescentes que, diretamente ou através de seus responsáveis, realizem seu cadastro para a consulta de serviços e conteúdos oferecidos. Nestes casos, o responsável legal pela criança ou adolescente deverá sinalizar a condição etária do interessado e o tratamento dos dados pessoais será realizado de acordo com a legislação vigente.

5. Finalidades e Bases Legais utilizadas no tratamento dos dados pessoais

As atividades de tratamento de dados pessoais adotadas pela Loyalty Marketing Solutions, descritas abaixo, seguem o princípio da Finalidade (Lei 13.709/18, Art. 6º – "I - finalidade: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades), justificadas pelas hipóteses legais (bases legais) definidas no Art. 7º da Lei 13.709/18.

Finalidade	Descrição	Base Legal (*1)
Formação de banco de dados de Titulares interessados em cursos, serviços e conteúdos produzidos pela Loyalty Marketing Solutions.	Captura de dados dos Titulares, por meio de: formulários no site da Loyalty Marketing Solutions; formulários utilizados em plataformas de CRM contratadas pela Loyalty Marketing Solutions; dados fornecidos espontaneamente por interessados que entram em contato por telefone, e-mail ou outro canal de mensageria, ou coletados em visitas presenciais ou virtuais, ou em eventos. Serão capturados e armazenados no banco de dados da Loyalty Marketing Solutions (na sua plataforma de CRM), os dados que permitam: personalizar o Titular (nome, empresa que trabalha, ocupação e poder de decisão na empresa); trocar mensagens com o cliente (e-mail, telefone, canal de mensageria, permissão para contato pelo canal de mensageria, endereço físico, redes sociais do Titular);	Consentimento / Legítimo interesse.

	interesse pelos serviços e conteúdos gerados pela Loyalty Marketing Solutions.	
Envio de comunicações de serviços e conteúdos produzidos pela Loyalty Marketing Solutions para os titulares.	Envio de mensagens para Titulares, conforme os dados capturados e armazenados pela Loyalty Marketing Solutions, para informar: etapas dos serviços contratados pelo Titular; pesquisa de satisfação; atendimento a manifestações do Titular sobre serviço ou informações; conteúdos produzidos pela Loyalty Marketing Solutions de interesse do Titular (ex: newsletter mediante opção de recebimento do Titular, artigos técnicos, notícias de mercado).	Consentimento / Contrato / Legítimo interesse.
Campanhas de marketing geradas pela Loyalty Marketing Solutions.	Envio de mensagens para os Titulares, conforme os dados capturados e armazenados pela Loyalty Marketing Solutions, para informar: ofertas de serviços e promoções da Loyalty Marketing Solutions, referentes aos ser serviços de consultoria e cursos; felicitações por datas comemorativas; novidades da Loyalty Marketing Solutions que possam ser de interesse do Titular (ex: nova versão do site, novos serviços, alteração de forma de atendimento).	Consentimento / Contrato / Legítimo interesse.
Cobrança por serviços prestados pela Loyalty Marketing Solutions ao Titular.	Envio de informações para pagamento de valores referentes a remunerações por serviços contratados, por boleto bancário, cartão de crédito, cartão de débito, carteira virtual, ou outros meios de pagamento escolhidos pelo Titular; bem como, realização da cobrança de acordo com a forma definida no acordo firmado entre a Loyalty Marketing Solutions e o Titular.	Contrato.
Relacionamento com funcionários e prestadores de serviço.	Coleta e armazenamento de dados que permitam à Loyalty Marketing Solutions: controlar as atividades contratadas de funcionários e prestadores de serviços (pessoas físicas ou representantes de empresas); gerar remunerações e benefícios para Titular e seus beneficiários; prestar informações para órgãos legais e do governo para atendimento de obrigações legais.	Obrigação legal / Contrato.

Base Legal (*1):

- **Consentimento**: “Art. 7º - I - mediante o fornecimento de consentimento pelo titular”;
- **Obrigação legal** – “Art. 7º - II - para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador”;
- **Contrato**: “Art. 7º - V - quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados”;
- **Legítimo interesse**: “Art. 7º - X - quando necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiro, exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais”.

6. Sobre o uso de Cookies, arquivos de registros (logs) e similares

Cookies são pequenos arquivos de texto que podem ser colocados no seu computador ou dispositivo portátil por sites ou serviços na web que o Titular utiliza. São utilizados para garantir o bom funcionamento de sites e demais serviços online, assim como para fornecer informações aos proprietários do site ou serviço online. Cookies são utilizados para melhorar o uso e a funcionalidade dos sites e demais serviços na web compatíveis da Loyalty Marketing Solutions e entender melhor como nossos visitantes utilizam o nosso site. Os Cookies nos facilitam o processo de adaptar o site da Loyalty Marketing Solutions Mágica às suas necessidades pessoais, facilitando sempre que possível o seu uso, e permitindo o recebimento de feedbacks a respeito da satisfação dos nossos consumidores. A Loyalty Marketing Solutions usa os seguintes tipos de Cookies em seus sites e serviços compatíveis:

• **Necessários**: Os cookies necessários são cruciais para as funções básicas do site e o site não funcionará como pretendido sem eles. Esses cookies não armazenam nenhum dado pessoalmente identificável.

• **Funcionais**: Cookies funcionais ajudam a executar certas funcionalidades, como compartilhar o conteúdo do site em plataformas de mídia social, coletar feedbacks e outros recursos de terceiros.

• **Analíticos**: Cookies analíticos são usados para entender como os visitantes interagem com o site. Esses cookies ajudam a fornecer informações sobre métricas o número de visitantes, taxa de rejeição, fonte de tráfego, etc.

• **Desempenho**: Os cookies de desempenho são usados para entender e analisar os principais índices de desempenho do site, o que ajuda a oferecer uma melhor experiência do usuário para os visitantes.

• **Anúncios**: Os cookies de anúncios são usados para entregar aos visitantes anúncios personalizados com base nas páginas que visitaram antes e analisar a eficácia da campanha publicitária.

Ao acessar o site da Loyalty Marketing Solutions, você terá as opções: “Rejeitar” ou “Aceitar tudo”. Nas duas opções, iremos capturar os Cookies Necessários, pois sem eles a navegação pelo site não funcionará, porém, estes cookies não capturam dados pessoais. Quanto aos demais, serão capturados quando o Titular clicar em “Aceitar tudo”, e não serão capturados quando o Titular clicar em “Rejeitar”.

7. Compartilhamento de dados pessoais com terceiros

Além da comunidade de colaboradores da Loyalty Marketing Solutions, nós podemos compartilhar seus Dados Pessoais com os seguintes tipos de organizações de terceiros:

• **Provedores de serviços**: Incluem companhias externas que são utilizadas pela Loyalty Marketing Solutions para auxiliar a operar nosso negócio. Provedores de serviços e seus colaboradores selecionados, só estão autorizados a acessar seus Dados Pessoais em nome da Loyalty Marketing Solutions para as tarefas específicas, que forem requisitadas a eles com base em nossas instruções diretas. Nossos provedores de serviços são obrigados legal e contratualmente a manter seus Dados Pessoais confidenciais e seguros, e em casos de violação respondem solidariamente conforme a legislação vigente;

• **Empresas terceiras que usam Dados Pessoais para suas próprias finalidades de marketing**: Excetuando-se situações em que o Titular deu seu consentimento específico, a Loyalty Marketing Solutions não licencia ou vende seus Dados Pessoais a empresas terceiras para suas próprias finalidades de marketing. Em casos nos quais esse tipo de compartilhamento ocorra, a identidade destas empresas terceiras será revelada antes da obtenção do seu consentimento; e

• **Terceiros que usam seus Dados Pessoais por motivos legais ou devido a fusão/aquisição**: Divulgaremos seus Dados Pessoais a terceiros por motivos legais ou no contexto de uma fusão ou aquisição na Loyalty Marketing Solutions.

Também divulgaremos seus Dados Pessoais a terceiros: (i) quando requerido pela lei aplicável; (ii) em resposta a procedimentos legais; (iii) em resposta a um pedido da autoridade legal competente; (iv) para proteger nossos direitos, privacidade, segurança ou propriedade; e/ou para fazer cumprir os termos de qualquer acordo ou os termos do nosso site, produtos e funcionalidades, conforme a legislação vigente.

8. Retenção e término do tratamento de seus Dados Pessoais

De acordo com a legislação vigente, a Loyalty Marketing Solutions utiliza seus Dados Pessoais por quanto tempo for necessário para satisfazer as finalidades para as quais seus Dados Pessoais foram coletados, conforme descrito nesta política, ou para cumprir com os requerimentos legais aplicáveis.

Dados Pessoais usados para fornecer uma experiência personalizada ao Titular serão mantidos exclusivamente pelo tempo permitido, de acordo com a legislação vigente.

Você pode obter mais detalhes sobre a retenção dos seus Dados Pessoais através dos canais de comunicação detalhados nesta Política.

No término do tratamento de seus Dados Pessoais, estes serão eliminados no âmbito e nos limites técnicos das atividades, autorizada a conservação nas situações previstas na legislação vigente. Também podemos descartar os dados mediante solicitação do titular ou responsável legal, o que, eventualmente, pode inviabilizar o adimplemento, por parte da Loyalty Marketing Solutions das prestações contratadas.

9. Medidas técnicas de segurança de dados pessoais

A Loyalty Marketing Solutions adota medidas adequadas para garantir que seus Dados Pessoais sejam mantidos de forma confidencial e segura. Entretanto, estas proteções não se aplicam a informações que o Titular tenha escolhido compartilhar em áreas públicas, como redes sociais de terceiros.

• **Armazenamento dos dados pessoais**: Os dados pessoais coletados pela Loyalty Marketing Solutions são armazenados em bancos de dados seguros, seguindo sempre as melhores práticas, com acesso restrito apenas a funcionários com as devidas credenciais, os quais são obrigados a manter a confidencialidade das informações e não utilizá-los inadequadamente.

• **Pessoas que podem acessar seus Dados Pessoais**: Seus Dados Pessoais serão processados por nossos colaboradores ou agentes autorizados, desde que estes precisem ter acesso a tais informações, dependendo dos propósitos específicos para os quais seus Dados Pessoais tenham sido coletados.

• **Medidas tomadas em ambientes operacionais**: Armazenamos os Dados Pessoais dos Titulares em ambientes operacionais que usam medidas de segurança razoáveis, tanto técnicas quanto administrativas, para prevenir qualquer tipo de acesso não autorizado. Seguimos protocolos razoáveis para proteger Dados Pessoais.

É importante que o Titular também tenha um papel em manter seus Dados Pessoais seguros. Quando criar uma conta online, por favor, assegure-se de escolher uma senha que seja forte para evitar que partes não autorizadas a adivinhem. Recomendamos que o Titular nunca revele ou compartilhe sua senha com outras pessoas. O Titular é o único responsável por manter esta senha confidencial e por qualquer ação realizada através de sua conta nos sites e serviços compatíveis da Loyalty Marketing Solutions.

Se o Titular usar um computador compartilhado ou público, nunca escolha a opção de lembrar seu nome de login, endereço de e-mail ou senha, e certifique-se que o TItular saiu da sua conta (realizou o log out) sempre que deixar o computador.

10. Transferência de seus Dados Pessoais entre outros países

Se os seus dados pessoais forem transferidos para outro país durante a operação entre terceiros acima descritos, nós (e os terceiros, quando aplicável) adotaremos as medidas exigidas por lei para assegurar que seus dados pessoais continuem protegidos, e que essa transferência seja realizada de acordo com um dos mecanismos de transferência previstos na LGPD.

11. Sobre seus direitos em relação aos seus Dados Pessoais

O Titular tem direitos e garantias em relação aos seus dados pessoais. Nós disponibilizamos mecanismos, detalhados abaixo, para que você tenha clareza e transparência no exercício de seus direitos. Sempre que necessário, nossa equipe estará pronta para avaliar eventuais solicitações.

Seus Direitos como Titular de Dados: nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018).

“Art. 18. O titular dos dados pessoais tem direito a obter do controlador, em relação aos dados do titular por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição:

I. confirmação da existência de tratamento;
II. acesso aos dados;
III. correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
IV. anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto nesta Lei;

V. portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial;
VI. eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 desta Lei;
VII. informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
VIII. informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
IX. revogação do consentimento."

Antes de respondermos a qualquer solicitação para exercício dos direitos mencionados acima, podemos solicitar que o Titular nos forneça algumas informações para confirmarmos sua identidade. Atenderemos a solicitação após a validação de identidade do Titular.

12. Alterações em nossa Política de Privacidade

Sempre que a Loyalty Marketing Solutions decidir mudar a forma que tratamos os Dados Pessoais dos Titulares, esta Política será atualizada. Nos reservamos o direito de fazer alterações às nossas práticas e a esta Política a qualquer tempo, desde que mantida a conformidade com a legislação vigente.

Avisaremos aos Titulares caso essa política sofra alguma modificação estrutural significativa, porém, recomendamos que o Titular acesse-a com frequência, ou sempre que tiver dúvidas, para acompanhar atualizações em nossa Política de Privacidade.

13. Como entrar em contato conosco

Se, após a leitura desta Política, restarem quaisquer dúvidas ou se você quiser apresentar qualquer solicitação relativa a seus dados pessoais, você pode entrar em contato com nosso time de privacidade:

• Tratamento de Dados Pessoais: e-mail: encarregado@loyaltymkt.com.br.

A Loyalty Marketing Solutions receberá, investigará e responderá, dentro de um prazo considerado razoável, qualquer solicitação ou reclamação sobre a forma como tratamos seus Dados Pessoais, incluindo reclamações sobre desrespeito aos seus direitos sob as leis de privacidade e proteção de Dados Pessoais vigentes.