



ChatBot – Conversa de Chicha

LIDL & COMPANHIA, com sede em Rua Pé de Mouro 18, Linhó, 2714-510 Sintra, registada na Conservatória do Registo Comercial de Sintra, Concelho de Sintra sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 503 340 855, com o capital social de 498.800€, doravante designada apenas por “Lidl & Cia.”, irá disponibilizar entre os dias **26 de maio e 31 de julho de 2023**, um ChatBot, cuja utilização se rege pelos termos e condições que se seguem:

1. Mecânica do ChatBot:

- 1.1. O ChatBot – Conversa de Chicha, que está disponível em WhatsApp, e tem o objetivo de fornecer informação adicional sobre os produtos de carne à venda nas lojas do Lidl (o “ChatBot”), destina-se a todos os residentes em Portugal Continental com acesso a uma conta de WhatsApp que queiram por iniciativa própria iniciar uma conversa com o ChatBot.
- 1.2. Entre os dias **26 de maio e 31 de julho de 2023**, o utilizador pode aceder ao ChatBot através do WhatsApp - n.º 963 071 111 - sendo que pode também fazê-lo através do scan de QR Codes, ou, no caso de peças digitais, com clique no link, presentes em vários meios:
 - peças de loja
 - folhetos
 - plataformas digitais da Lidl Portugal
- 1.3. Ao iniciar a conversação com o ChatBot, o utilizador recebe algumas mensagens automaticamente e terá de primeiro aceitar os termos e condições do ChatBot antes de poder iniciar a conversa sobre os produtos de carne vendidos nas lojas Lidl.
- 1.4. Esta ação não é afiliada, patrocinada ou organizada pela *Meta Platforms, Inc* (anteriormente *Facebook, Inc.*, proprietária do WhatsApp). O destinatário das informações fornecidas pelos participantes não é a *Meta Platforms, Inc.*, mas sim a *Lidl & Cia.* como operador do número de WhatsApp. As informações e dados fornecidos serão usados exclusivamente para fins de conversa no ChatBot, sendo excluída qualquer responsabilidade e associação entre a *Meta Platforms, Inc.* e esta ação.
- 1.5. O disposto no número anterior não prejudica o tratamento das informações e dados realizado pela *Meta Platforms, Inc.*, no âmbito do normal funcionamento do WhatsApp e de acordo com a respetiva política de dados (disponível em <https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy/?lang=pt>), relativamente ao qual a Lidl & Cia. não assume qualquer responsabilidade.
- 1.6. Ao iniciar a conversação com o ChatBot no WhatsApp alguns dos seguintes dados serão recolhidos:
 - Número de telemóvel de utilizador;
 - Data/hora de receção de mensagem enviada pelo utilizador;

- Conteúdos das mensagens enviadas;
- Código-postal;
- Imagens;

1.7. Contacto de ChatBot por inatividade do utilizador:

Incluída na campanha “Conversas de Chicha e de Chacha”, promovida pela Lidl & Cia., será enviada uma mensagem automática ao utilizador, tendo por base a sua última interação com a solução de ChatBot no canal de WhatsApp.

Esta mensagem automática terá como propósito reativar a interação entre o utilizador com o ChatBot disponibilizado pela Lidl & Cia..

A mensagem automática será enviada, nos seguintes intervalos temporais:

- 24 Horas após a última mensagem enviada pelo utilizador;
- Após as 24 Horas, e com base na mensagem automática enviada, caso o utilizador não devolva uma mensagem de resposta, não voltará a receber nova mensagem por parte da Lidl & Cia..

Ao interagir com a solução de ChatBot no WhatsApp, o utilizador está a consentir, de forma expressa, que lhe sejam enviadas mensagens automáticas por inatividade, com o objetivo de melhorar a experiência do utilizador e fornecer um suporte mais eficiente.

1.8. A Lidl & Cia., através do ChatBot no WhatsApp, reserva-se o direito de continuar o fluxo conversacional, no máximo até 24h após o envio da última mensagem por parte do utilizador.

1.9. A conversação voluntária com o ChatBot implica a aceitação integral deste regulamento pelos utilizadores.

2. Confidencialidade e Proteção de Dados

2.1. Enquanto responsável pelo tratamento, a Lidl & Cia. garante a confidencialidade dos dados pessoais de todos os utilizadores. Os dados recebidos serão processados de acordo com a legislação de proteção de dados em vigor e destinam-se exclusivamente ao esclarecimento das dúvidas e questões dos clientes sobre os produtos de carne vendidos nas lojas Lidl, através do ChatBot.

2.2. O fundamento legal para o tratamento dos seus dados pessoais é o desenvolvimento e execução da relação formalizada através da sua livre iniciativa de iniciar a conversação com o ChatBot, bem como o cumprimento das obrigações legais que são aplicáveis à Lidl & Cia.

2.3. A conversação com o ChatBot é voluntária. Em caso de conversação, advertimos que a disponibilização de alguns dados pessoais é essencial para que consiga interagir com o ChatBot.

2.4. Se necessário, os dados recolhidos poderão ser transmitidos a prestadores de serviço responsáveis pela gestão do ChatBot, nomeadamente a Visor.ai Portugal, com sede na Avenida Duque de Loulé n.º 12, 6.º andar, 1050-007 Lisboa, Portugal, os quais apenas estão autorizados a processá-los para esse efeito e de acordo com a presente cláusula.

2.5. Após atingir a finalidade para a qual foram recolhidos, os dados pessoais serão eliminados num prazo máximo de 90 dias, exceto quando exista uma obrigação legal de conservação dos mesmos.

- 2.6. Como titular dos dados, o utilizador terá o direito de solicitar informações a título gratuito sobre os dados pessoais armazenados que lhe digam respeito, nos termos do art.15.º do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (doravante RGPD). Encontrando-se reunidos os requisitos legais, o utilizador tem direito à retificação (art.16.º RGPD), direito ao apagamento (art.17.º RGPD), direito à limitação do tratamento (art.18.º RGPD) e à portabilidade (art.20.º RGPD) dos seus dados pessoais.
- 2.7. Para o exercício dos direitos mencionados anteriormente ou em caso de questões pendentes ou de reclamações, o utilizador poderá dirigir-se ao Encarregado de Proteção de Dados através do e-mail protecaodados@lidl.pt ou através de carta para: Lidl & Cia., A/c Encarregado de Proteção de Dados, Rua Pé de Mouro n.º 18, Linhó, 2714-510 Sintra.
- 2.8. Adicionalmente, assiste-lhe o direito de reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados.
- 2.9. A política de proteção de dados nas redes sociais da Lidl & Cia., disponível em <https://www.lidl.pt/informacoes/redes-sociais-politica-de-privacidade>, é subsidiariamente aplicável ao presente passatempo.

3. Publicidade ao ChatBot

A publicidade ao ChatBot será efetuada nas lojas Lidl, nas redes sociais e noutros canais digitais da Lidl & Cia, que a mesma entenda necessário utilizar para o efeito.

4. Termo antecipado da ação

A Lidl & Cia, reserva-se o direito de, a qualquer momento, sem aviso prévio e sem qualquer fundamentação, desativar o ChatBot. Caso a desativação do ChatBot seja provocada por um dos seus utilizadores, a Lidl & Cia. poderá exigir uma compensação pelos danos daí decorrentes.

5. Impossibilidade

A Lidl & Cia. não se responsabiliza pela impossibilidade de utilização do ChatBot devido a falhas técnicas não imputáveis à mesma.

6. Remoção ou Não Resposta

- 6.1. A Lidl & Cia. reserva-se o direito de não responder aos utilizadores que deliberadamente tentem viciar em algum momento ou por qualquer forma as regras do presente regulamento ou que realizem alguma tentativa de fraude.
- 6.2. A Lidl & Cia. reserva-se o direito de excluir os utilizadores que não reúnam utilização os requisitos estabelecidos na cláusula1 do presente Regulamento.
- 6.3. A Lidl & Cia. reserva-se ainda o direito de excluir utilizadores que façam uma utilização do ChatBot desconforme, por qualquer forma, com o presente regulamento.

6.4. Qualquer utilizador que atue de má-fé e utilize o ChatBot recorrendo a informações falsas, e viciando, portanto, as regras do regulamento, será automaticamente excluído da possibilidade de utilização do ChatBot.

7. Direito à informação

A Lidl & Cia. prestará aos utilizadores as informações necessárias à verificação por estes do funcionamento do ChatBot nos termos do presente regulamento, não lhe sendo exigível a prestação de outras informações que extravasem tal verificação.

8. Renúncia

8.1. A Lidl & Cia. não é responsável por quaisquer danos diretos ou indiretos, referentes à utilização do ChatBot ou à indisponibilidade do servidor de internet e consequente impossibilidade de utilização do ChatBot.

8.2. A Lidl & Cia. não se responsabiliza por qualquer avaria técnica, falhas de rede, do equipamento eletrónico e/ou do computador que impossibilitem a utilização do ChatBot.

9. Diversos

9.1. A Lidl & Cia. reserva-se o direito de alterar o presente regulamento, sem qualquer aviso prévio ou comunicação, desde que tal seja justificável por motivos legais e/ou operacionais. A versão atual do presente regulamento encontra-se disponível em www.lidl.pt

9.2. As reclamações e/ou sugestões relativas à execução deste passatempo deverão ser enviadas para a Lidl & Cia. no prazo de 14 dias úteis a contar da data de ativação do ChatBot, por escrito para a morada: Rua Pé de Mouro, n.18º, 2714-510 Sintra ou para o e-mail: socialmedia@lidl.pt.

9.3. Caso alguma das presentes cláusulas do presente regulamento venha a ser considerada inválida, as restantes não serão afetadas. Nestes casos, será efetuada uma alteração ao regulamento, com a finalidade de corrigir os termos que possam vir a ser considerados inválidos.

9.4. É aplicável a Legislação Portuguesa.

Linhó, 16 de maio de 2023.