



Plataforma All-in-One para MPMEs

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Versão 1.1 | Junho de 2025

1. Identificação do Responsável pelo Tratamento

A presente Política de Privacidade é emitida pela Fidli, Lda. (doravante designada "Fidli"), empresa de direito moçambicano, com sede na Av. Tomás Nduda, n.º 386, Maputo, Moçambique, contactável através do endereço de correio electrónico comercial@fidli.co.mz ou pelo número de telefone +258 86 382 9875.

A Fidli é responsável pelo tratamento dos dados pessoais recolhidos no âmbito da utilização da plataforma fidli.co.mz e de todas as aplicações, módulos e serviços conexos, incluindo o portal Gifts (gifts.co.mz) e o assistente de inteligência artificial Happi.

2. Âmbito e Aplicação

A presente Política aplica-se a todos os utilizadores da plataforma Fidli, designadamente:

- Empresas e empreendedores ("Clientes Empresariais") que subscrevam os planos de serviço Joy ou Happy para gestão da sua actividade comercial;
- Consumidores finais ("Utilizadores") que interajam com a plataforma através de programas de fidelização, eVouchers, Gifts ou outros serviços disponibilizados;
- Visitantes do website fidli.co.mz e do portal gifts.co.mz.

Ao aceder e utilizar a plataforma Fidli, o utilizador declara ter lido, compreendido e aceite os termos da presente Política de Privacidade.

3. Dados Pessoais Recolhidos

3.1 Dados fornecidos directamente pelo utilizador

No âmbito do registo e utilização da plataforma, a Fidli poderá recolher os seguintes dados:

- Nome completo e endereço de correio electrónico;
- Número de telefone (necessário para autenticação e para operações via M-Pesa e e-Mola);
- Dados de identificação da empresa (nome comercial, NUIT, documentos de verificação para activação da conta de vendedor);
- Informações bancárias ou de mobile money para efeitos de desembolso (número de conta, operador de pagamento seleccionado);
- Documentos de facturação e contabilidade;
- Preferências de notificação por e-mail;
- Conteúdo de mensagens enviadas a destinatários de Gifts (SMS, WhatsApp ou e-mail);
- Dados submetidos voluntariamente no âmbito de avaliações ou interações com o assistente Happi.

3.2 Dados recolhidos automaticamente

A Fidli poderá recolher automaticamente dados técnicos de navegação e utilização, incluindo:

- Endereço IP e informações do dispositivo;
- Dados de sessão, registos de acesso e padrões de utilização da plataforma;
- Informações sobre o navegador e sistema operativo utilizado;
- Dados de geolocalização aproximada, quando aplicável e com o consentimento do utilizador.

3.3 Dados de clientes finais tratados em nome dos Clientes Empresariais

Quando um Cliente Empresarial utiliza os módulos de Fidelização ou Gifts, a Fidli trata dados dos seus clientes finais (nome, número de telefone, género, data de nascimento, histórico de visitas e pontos acumulados) na qualidade de subcontratante. O Cliente Empresarial é o responsável pelo tratamento desses dados perante os seus próprios clientes.

4. Finalidades e Bases Legais do Tratamento

Os dados pessoais recolhidos são tratados para as seguintes finalidades:

- Prestação dos serviços contratados — registo de conta, gestão de subscrições, gestão de contabilidade e facturação, processamento de pagamentos via M-Pesa, e-Mola ou cartão bancário, emissão e resgate de Gifts/eVouchers;
- Execução de programas de fidelização — atribuição e gestão de pontos, envio de SMS e notificações automáticas para manutenção do envolvimento dos clientes;
- Comunicação com o utilizador — envio de actualizações sobre a conta, notificações de segurança, newsletters e comunicações de marketing, sempre que o utilizador tenha prestado consentimento;
- Melhoria da plataforma — análise de padrões de utilização para optimização de funcionalidades, desempenho e experiência do utilizador;

- Cumprimento de obrigações legais — conservação de dados para efeitos contabilísticos, fiscais e de auditoria nos termos da legislação moçambicana aplicável;
- Prevenção de fraude e segurança — monitorização de actividades suspeitas e protecção da integridade da plataforma.

5. Partilha e Transferência de Dados

A Fidli não vende nem cede os dados pessoais dos utilizadores a terceiros para fins comerciais próprios. Os dados poderão ser partilhados nas seguintes circunstâncias:

- Com parceiros de serviços integrados na plataforma (incluindo Máximo, Palma, Sólido, Appload, e-BAU e Mozabanco) exclusivamente para a prestação do serviço solicitado pelo utilizador, limitado aos dados referentes ao registo da empresa e, com consentimento, dados financeiros acumulados;
- Com prestadores de serviços de pagamento (Vodacom M-Pesa, e-Mola e instituições bancárias) para processamento de transacções;
- Com fornecedores de serviços de infraestrutura tecnológica e alojamento que tratam dados em nome da Fidli, vinculados por acordos de confidencialidade e protecção de dados;
- Com autoridades competentes, quando exigido por lei ou por decisão judicial;
- Com o utilizador ou entidade devidamente autorizada pelo mesmo, no âmbito do exercício dos seus direitos.

Qualquer partilha de dados com parceiros é realizada com base em contratos que impõem obrigações de confidencialidade e segurança equivalentes às assumidas pela Fidli.

6. Conservação dos Dados

Os dados pessoais são conservados pelo período necessário às finalidades que motivaram a sua recolha, designadamente:

- Dados de conta: enquanto a conta permanecer activa e, após o seu encerramento, pelo prazo mínimo exigido pela legislação fiscal e comercial em vigor em Moçambique;
- Dados de transacções: por um período mínimo de cinco (5) anos, em conformidade com as obrigações legais de arquivo;
- Dados de marketing e comunicações: até que o utilizador retire o seu consentimento ou solicite a eliminação;
- Dados de navegação e registos técnicos: por um período máximo de doze (12) meses, salvo necessidade de conservação para fins de segurança ou de resolução de litígios.

O utilizador pode solicitar a eliminação da sua conta e dados pessoais a qualquer momento, através da opção "Apagar a conta" disponível na secção "Meu Perfil" da plataforma, ou por contacto directo com a Fidli.

7. Direitos do Utilizador

O utilizador tem o direito de, a qualquer momento, exercer os seguintes direitos relativamente aos seus dados pessoais:

- Direito de acesso — obter confirmação sobre se os seus dados são tratados e, em caso afirmativo, aceder aos mesmos;
- Direito de rectificação — solicitar a correcção de dados inexactos ou incompletos;
- Direito ao apagamento — solicitar a eliminação dos seus dados, salvo quando a conservação seja exigida por obrigação legal;
- Direito de oposição — opor-se ao tratamento para fins de marketing directo ou com base em interesse legítimo;
- Direito à limitação do tratamento — solicitar a suspensão do tratamento em determinadas circunstâncias;
- Direito à portabilidade — obter os dados fornecidos num formato estruturado e legível por máquina.

Os pedidos de exercício de direitos devem ser dirigidos para o endereço de correio electrónico comercial@fidli.co.mz, com indicação do nome completo e descrição do pedido. A Fidli responderá no prazo máximo de trinta (30) dias corridos.

8. Segurança dos Dados

A Fidli adopta medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os dados pessoais contra o acesso não autorizado, divulgação, alteração ou destruição, incluindo:

- Cifra (encriptação) das comunicações entre o dispositivo do utilizador e os servidores da plataforma (HTTPS/TLS);
- Controlos de acesso internos baseados no princípio do mínimo privilégio;
- Monitorização contínua de actividades suspeitas e procedimentos de resposta a incidentes;
- Armazenamento seguro de palavras-passe com recurso a funções de hash criptográficas;
- Revisões periódicas dos sistemas e processos de segurança.

Em caso de violação de dados que possa afectar os direitos e liberdades dos utilizadores, a Fidli notificará os utilizadores afectados e as autoridades competentes, nos termos exigidos pela legislação aplicável.

9. Cookies e Tecnologias de Rastreio

A plataforma Fidli utiliza cookies e tecnologias similares para garantir o funcionamento adequado dos serviços, memorizar as preferências do utilizador e analisar padrões de utilização com vista à melhoria contínua da plataforma.

O utilizador pode gerir as suas preferências de cookies através das definições do seu navegador. A desactivação de determinados cookies poderá limitar algumas funcionalidades da plataforma.

10. Menores de Idade

A plataforma Fidli não é dirigida a menores de dezasseis (16) anos. A Fidli não recolhe, conscientemente, dados pessoais de menores. Caso seja detectada a recolha inadvertida de dados de um menor, esses dados serão imediatamente eliminados. Os responsáveis parentais que tomem conhecimento de tal situação devem contactar a Fidli através de comercial@fidli.co.mz.

11. Alterações à Política de Privacidade

A Fidli reserva-se o direito de actualizar a presente Política de Privacidade sempre que necessário, nomeadamente em resultado de alterações legais, tecnológicas ou operacionais. As alterações serão comunicadas através da plataforma ou por e-mail com antecedência mínima de quinze (15) dias úteis relativamente à data de entrada em vigor, salvo quando a urgência das alterações o impossibilite.

A versão actualizada estará sempre disponível em fidli.co.mz/privacidade. A continuação da utilização da plataforma após a entrada em vigor das alterações constitui aceitação das mesmas.

12. Legislação Aplicável e Foro Competente

A presente Política de Privacidade é regida pela legislação da República de Moçambique, nomeadamente pelas disposições aplicáveis em matéria de protecção de dados pessoais, comércio electrónico e telecomunicações.

Quaisquer litígios decorrentes da interpretação ou aplicação da presente Política serão submetidos à jurisdição exclusiva dos Tribunais da Cidade de Maputo, Moçambique.

13. Contactos e Encarregado de Protecção de Dados

Para quaisquer questões relacionadas com a presente Política de Privacidade ou com o tratamento dos seus dados pessoais, o utilizador poderá contactar a Fidli através dos seguintes meios:

- E-mail: comercial@fidli.co.mz
- Telefone: +258 86 382 9875
- Morada: Av. Tomás Nduda, n.º 386, Maputo, Moçambique
- Website: fidli.co.mz

Última actualização: Junho de 2025