

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

POLLEN, S.A.

Última atualização: 16 de fevereiro de 2026

A Pollen, S.A. ("Pollen", "nós") respeita a sua privacidade e está empenhada em proteger os seus dados pessoais. Esta Política de Privacidade explica como recolhemos, utilizamos, partilhamos e protegemos os seus dados quando utiliza o nosso serviço de subscrição de baterias.

Esta Política aplica-se a Clientes, Utilizadores e Visitantes do nosso website e aplicações web e móveis.

A informação disponibilizada na presente Política de Privacidade será aplicável aos Clientes, ainda que o seu contacto com a Pollen se tenha realizado presencialmente ou através de contacto telefónico.

1. RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO

O responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais é:

Pollen, S.A.


Tec Labs – Centro de Inovação

Campus da Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa

Campo Grande, 1749-016 Lisboa, Portugal

NIPC: 518313611

Email: privacy@pollen.energy

 **Em linguagem simples:** A Pollen é responsável pelo tratamento dos seus dados. A forma mais simples de nos contactar é através do email privacy@pollen.energy, podendo também fazê-lo por carta registada para a morada da sede da empresa.

2. DADOS QUE RECOLHEMOS

2.1. Dados de Identificação e Contacto

- Nome e apelido
- Endereço de email

- Número de telefone
- Morada
- Dados da empresa (para Clientes empresariais)

2.2. Dados de Conta e Subscrição

- Credenciais de acesso (email e password encriptada)
- Informação de faturação e pagamento
- Histórico de subscrição e faturas
- Preferências de comunicação

2.3. Dados de Veículos

- Marca, modelo e matrícula dos veículos
- Número de identificação do veículo (VIN)
- Data de ativação


2.4. Dados Operacionais

- Localização e horário das trocas de bateria
- Consumo de energia
- Estado e saúde das baterias
- Dados de utilização da aplicação móvel

2.5. Dados Técnicos do Dispositivo Utilizado

- Endereço IP
- Tipo de dispositivo e sistema operativo
- Identificadores de dispositivo
- Dados de navegação no website

Os dados pessoais acima são recolhidos junto do titular de dados ou através do nosso website ou aplicação.

 **Em linguagem simples:** *Recolhemos dados de identificação, conta, veículos, utilização do serviço (trocas, consumo) e dados técnicos do dispositivo.*

3. FINALIDADES DO TRATAMENTO

Tratamos os seus dados pessoais para as seguintes finalidades:

3.1. Prestação do Serviço

- Gerir a sua conta e subscrição
- Processar trocas de bateria
- Monitorizar o estado das baterias
- Prestar apoio ao cliente
- Processar pagamentos e faturação

3.2. Melhoria do Serviço


- Analisar padrões de utilização (de forma agregada)
- Otimizar a rede de estações de troca
- Desenvolver novas funcionalidades
- Realizar estudos estatísticos

3.3. Comunicações

- Enviar notificações sobre o serviço (estado das baterias, faturas)
- Informar sobre alterações aos Termos ou a esta Política
- Enviar comunicações de marketing (apenas com o seu consentimento)

3.4. Obrigações Legais


- Cumprir obrigações fiscais e contabilísticas
- Responder a pedidos de autoridades competentes
- Exercer ou defender direitos em processos legais

 **Em linguagem simples:** Usamos os seus dados para prestar o serviço, melhorá-lo, comunicar consigo e cumprir obrigações legais.

4. BASE LEGAL

Tratamos os seus dados com base em:

- **Execução do contrato no qual o titular de dados é parte, ou para diligências pré-contratuais, a pedido do titular de dados:** para prestar o serviço que subscreveu.
- **Interesses legítimos prosseguidos pela Pollen:** para melhorar o serviço e garantir a segurança.
- **Consentimento do titular de dados pessoais, para essa finalidade específica:** para comunicações de marketing (pode retirar a qualquer momento)
- **Cumprimento de obrigação jurídica a que a Pollen está sujeita:** para cumprir a lei (ex: obrigações fiscais)

 **Em linguagem simples:** *Tratamos dados porque é necessário para o contrato, porque temos interesse legítimo, porque consentiu, ou porque a lei obriga.*

5. PARTILHA DE DADOS

A Pollen não partilha os seus dados pessoais com terceiros, com exceção das entidades referidas na presente secção. A Pollen compromete-se a adotar as medidas necessárias e adequadas por forma a assegurar que todas as entidades que tenham acesso a tais dados pessoais ofereçam garantias de segurança, limitando a comunicação dos dados pessoais ao mínimo indispensável.

5.1. Prestadores de Serviços

Entidades que nos ajudam a prestar o serviço, incluindo: serviços de processamento de pagamento; fornecedores de alojamento e infraestrutura cloud; prestadores de serviços de suporte ao cliente; fornecedores de software e ferramentas de análise; serviços de aconselhamento jurídico.


Estes prestadores apenas tratam dados conforme as nossas instruções e estão vinculados por obrigações de confidencialidade.

5.2. Autoridades

Podemos divulgar dados a autoridades judiciais, fiscais ou reguladoras quando legalmente obrigados ou para proteger os nossos direitos.

5.3. Transferências Empresariais

Em caso de fusão, aquisição ou venda de ativos, os seus dados podem ser transferidos para a entidade adquirente, que ficará vinculada a esta Política.


 **Em linguagem simples:** Partilhamos dados com prestadores de serviços (pagamentos, cloud, suporte) que trabalham para nós, com autoridades quando obrigados por lei, e em operações empresariais.

6. TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS

Os seus dados são alojados em servidores localizados na União Europeia. Quando, excecionalmente, for necessário transferir dados para fora do Espaço Económico Europeu, asseguramos proteção adequada através de:

- Decisões de adequação da Comissão Europeia
- Garantias adequadas (cláusulas contratuais-tipo aprovadas pela Comissão Europeia ou
- outros mecanismos legais apropriados)

Caso seja aplicável, pode pedir-nos uma cópia da decisão de adequação da Comissão Europeia ou das garantias que estabelecemos, através do e-mail privacy@pollen.energy.


 **Em linguagem simples:** Os seus dados estão em servidores na UE. Se excecionalmente transferirmos para fora, usamos mecanismos legais que garantem proteção adequada.

7. CONSERVAÇÃO DOS DADOS

Conservamos os seus dados durante o período necessário para as finalidades para que foram recolhidos:

- Dados de conta e subscrição: durante a vigência do contrato e 10 anos após (dados contabilísticos e fiscais)
- Dados operacionais: durante a vigência do contrato e 3 anos após
- Dados de faturação: 10 anos (obrigações legais)
- Dados de marketing: até retirar o consentimento

Após estes períodos, os dados são eliminados ou anonimizados de forma irreversível.

 **Em linguagem simples:** Guardamos dados durante o contrato e depois conforme exigido por lei (até 10 anos para dados contábilísticos). Depois, eliminamos ou anonimizamos.

8. MEIOS AUTOMATIZADOS

A Pollen procede, parcialmente, ao tratamento de dados pessoais através de decisões individuais automatizadas, sempre em respeito pela legislação de proteção de dados pessoais aplicável.


Informamos que tem o direito de obter intervenção humana por parte da Pollen relativamente ao tratamento dos seus dados pessoais através de meios automatizados, bem como de manifestar o seu ponto de vista e contestar a decisão.

Quais as operações de tratamento de Dados Pessoais que são operadas pela Pollen através de meios automatizados?

A Pollen procede ao tratamento de dados pessoais através de meios automatizados sempre que estas operações são realizadas automaticamente no nosso website ou aplicação, sem intervenção humana. Estes tratamentos incluem, de forma genérica, todas as operações necessárias para gerir a utilização da aplicação e do website, processar pedidos dos utilizadores, monitorizar a utilização de produtos e serviços, e fornecer notificações ou alertas personalizados.

Qual é a importância e lógica subjacente às decisões automatizadas e quais as consequências para si?

As decisões automatizadas permitem que a Pollen preste aos seus Clientes e Utilizadores da nossa aplicação ou website um serviço mais célere e eficiente, tanto na utilização da aplicação como na gestão da relação contratual e prestação dos serviços. O tratamento automatizado visa otimizar a experiência do utilizador, garantindo informação rápida e personalizada, sem prejuízo dos seus direitos, incluindo o direito de solicitar revisão humana de qualquer decisão automatizada.

 **Em linguagem simples:** A Pollen usa sistemas automáticos para tratar alguns dados. Estas decisões automáticas ajudam-nos a tornar o serviço mais rápido e personalizado. Tem sempre o direito de pedir que a Pollen reveja qualquer decisão tomada automaticamente e de dar a sua opinião.

9. OS SEUS DIREITOS

Nos termos do RGPD, tem os seguintes direitos:

9.1. Direito de Acesso

Pode solicitar confirmação de que tratamos os seus dados e obter uma cópia dos mesmos.

9.2. Direito de Retificação

Pode solicitar a correção de dados inexatos ou incompletos.

9.3. Direito ao Apagamento

Pode solicitar a eliminação dos seus dados, com exceção das situações em que a Pollen se encontre legitimamente autorizada ou obrigada a conservá-los, por exemplo, para o cumprimento de obrigações legais.

9.4. Direito à Limitação

Pode solicitar a limitação do tratamento em determinadas circunstâncias.

9.5. Direito de Oposição

Pode opor-se ao tratamento baseado em interesses legítimos ou para marketing direto.


9.6. Direito à Portabilidade

Pode solicitar os seus dados em formato estruturado e legível por máquina, e transmiti-los a outro responsável.

9.7. Direito de Retirar o Consentimento

Quando o tratamento se baseia no consentimento, pode retirá-lo a qualquer momento, sem afetar a licitude do tratamento anterior.

Para exercer qualquer destes direitos, contacte-nos através de privacy@pollen.energy.


 **Em linguagem simples:** *Tem direito a aceder, corrigir, apagar, limitar, opor-se e portar os seus dados. Pode retirar consentimento a qualquer momento. Contacte privacy@pollen.energy.*

10. SEGURANÇA

Implementamos medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os seus dados, incluindo:

- Software antivírus e firewall
- Encriptação de dados em trânsito e em repouso
- Controlos de acesso e autenticação
- Monitorização e deteção de incidentes
- Formação de colaboradores
- Avaliações regulares de segurança

Nenhum sistema é completamente seguro. Em caso de violação da segurança que provoque, de modo accidental ou ilícito, a destruição, a perda, a alteração, a divulgação ou o acesso, não autorizados aos dados pessoais, notificá-lo-emos sem demora justificada e, sempre que possível, até 72 horas após ter tido conhecimento de tal ocorrência.


 **Em linguagem simples:** Protegemos os seus dados com encriptação, controlos de acesso e outras medidas. Se houver uma violação que o afete, avisamos.

11. COOKIES E TECNOLOGIAS SIMILARES

O nosso website e aplicações utilizam cookies e tecnologias similares para:


- **Cookies essenciais:** necessários para o funcionamento do do nosso website e aplicações e, conseqüentemente, para a prestação do serviço
- **Cookies de desempenho:** para analisar como utiliza o serviço.
- **Cookies de funcionalidade:** para lembrar as suas preferências.

A Pollen irá recolher o consentimento explícito dos Utilizadores para a recolha de cookies de desempenho e de funcionalidade, nos termos da Diretiva 2002/58/EC do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de julho de 2002, à sua última alteração.

 **Em linguagem simples:** Usamos cookies essenciais e, com o seu consentimento, cookies de análise. Pode gerir preferências no navegador.

12. MENORES

O nosso serviço não se destina a menores de 18 anos. Não recolhemos intencionalmente dados de menores. Se tomarmos conhecimento de que recolhemos dados de um menor, eliminaremos esses dados.

 **Em linguagem simples:** O serviço é para maiores de 18 anos. Não recolhemos dados de menores intencionalmente.

13. ALTERAÇÕES A ESTA POLÍTICA

Podemos atualizar esta Política periodicamente. Notificá-lo-emos de alterações significativas através de email ou da aplicação com pelo menos 15 dias de antecedência. A data de "última atualização" no topo indica quando a Política foi revista pela última vez.

 **Em linguagem simples:** Podemos atualizar esta Política. Avisamos com 15 dias de antecedência para alterações significativas.

14. RECLAMAÇÕES

Se considerar que o tratamento dos seus dados viola a legislação de proteção de dados, tem o direito de apresentar reclamação junto da autoridade de controlo competente:


Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD)

Av. D. Carlos I, 134 – 1.º

1200-651 Lisboa

Website: www.cnpd.pt

Encorajamo-lo a contactar-nos primeiro através de privacy@pollen.energy para tentarmos resolver qualquer questão.

 **Em linguagem simples:** Pode reclamar à CNPD se achar que violamos as regras de proteção de dados. Mas contacte-nos primeiro – queremos resolver.

15. CONTACTOS

Para questões sobre esta Política ou sobre o tratamento dos seus dados:

Email: privacy@pollen.energy

Pollen, S.A.

Tec Labs – Centro de Inovação

Campus da Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa

Campo Grande, 1749-016 Lisboa

Portugal