

POLÍTICA DE PRIVACIDADE | APLICATIVO E WEBSITE MBELEKA

Última atualização: Outubro, 2025

A sua privacidade é crucial para a Mbeleka. Esta Política de Privacidade explica como a **Mbeleka** (doravante, "Nós" ou "a Plataforma") recolhe, utiliza, protege e partilha as suas informações pessoais quando utiliza o **aplicativo móvel Mbeleka** para solicitar **Assistência Rodoviária Pay-on-Demand** e/ou através de modelos de **Subscrição** no território de Moçambique.

Ao utilizar o nosso Aplicativo, o utilizador concorda com a recolha e o uso das suas informações de acordo com esta Política.

1. Que Informações Recolhemos?

Recolhemos informações estritamente necessárias para processar a sua conta e acionar a assistência através do aplicativo móvel, que é o único meio de solicitação de serviço.

a) Informações de Clientes (Utilizadores de Assistência Rodoviária)

- **Dados de Identificação:** Nome, Contacto (Telefone) e E-mail.
- **Dados de Localização (CRUCIAIS):** **Localização geográfica em tempo real** do dispositivo móvel do utilizador no momento da solicitação e durante a prestação do serviço. Esta informação é essencial para a triangulação e envio do provedor mais próximo.
- **Detalhes do Serviço:** Tipo de serviço solicitado (todos os serviços de assistência rodoviária, como reboque, troca de pneu, socorro mecânico, etc.) e detalhes do veículo (matrícula, modelo).
- **Dados de Subscrição:** Informações relacionadas ao seu plano de subscrição (Nível do plano, data de validade/renovação, histórico de uso de subscrição).
- **Dados de Marketplace (Futuros):** Informações necessárias para a compra de produtos, incluindo **endereço de entrega, histórico de pedidos** e preferências de peças, uma vez que o Marketplace seja lançado.
- **Dados de Pagamento:** Informações necessárias para processar pagamentos avulsos (*Pay-on-Demand*) e recorrentes (subscrições).
- **Identificadores do Dispositivo:** Endereço IP e identificadores únicos do dispositivo móvel para fins de segurança, prevenção de fraudes e diagnóstico de erros do aplicativo.
- **Comunicação e Notificações:** Preferências de comunicação, incluindo consentimento para receber **notificações push** sobre o estado do serviço.

b) Informações de Parceiros Provedores de Serviço

- Dados da Entidade/Empresa Parceira e seus Representantes (Nome, Contacto, NIF, Licença de operação/serviço).
- Informações bancárias para o pagamento dos serviços prestados.
- Dados de Localização do Provedor (para alocação de serviço).

2. Como Utilizamos as Suas Informações?

O uso dos dados é primário e diretamente ligado à prestação e gestão do serviço de emergência e do seu plano de conta.

- **Serviço Principal (Coordenação): Ligar e Coordenar** a assistência. A sua **localização em tempo real e o seu contacto** são partilhados com o provedor (parceiro da Mbeleka) designado para que a ajuda chegue rapidamente.
- **Gestão de Conta:** Gerir transações *Pay-on-Demand* e **administrar o seu plano de subscrição**, incluindo faturamento e renovações.
- **Comunicação:** Enviar **notificações push** e SMS de acompanhamento do estado do serviço e informações relacionadas à sua subscrição.
- **Gestão de Parcerias:** Verificar credenciais, gerir contratos e processar o pagamento dos provedores.
- **Melhoria do Serviço e Expansão:** Analisar dados de serviço e padrões de uso do aplicativo para otimizar e expandir a rede de provedores e o leque de serviços em Moçambique, incluindo o **desenvolvimento e gestão de transações do Marketplace Digital**.
- **Segurança e Conformidade:** Monitorizar o uso do aplicativo para prevenir fraudes e cumprir as obrigações legais, fiscais e as políticas das lojas de aplicativos (Apple e Google).

2.b) Bases Legais para o Processamento de Dados

Processamos os seus dados pessoais sob as seguintes bases legais:

- **Execução de um Contrato:** O processamento dos seus dados de identificação e localização é essencial para cumprir a obrigação de lhe fornecer o serviço de assistência rodoviária que solicitou (o contrato).
- **Interesses Legítimos:** O processamento de dados de uso e identificadores de dispositivo é necessário para melhorar os nossos serviços, garantir a segurança da Plataforma e prevenir fraudes.
- **Cumprimento de Obrigações Legais:** Processamos dados de faturação e transação para cumprir as leis fiscais e regulamentos aplicáveis em Moçambique.

3. Partilha e Divulgação de Dados

Partilhamos os seus dados de forma limitada e estritamente necessária para a execução do serviço:

- **Partilha Essencial de Serviço:** A sua **localização e contacto** são partilhados com o **provedor de assistência rodoviária** designado para o seu caso.
- **Transações de Pagamento:** Os dados de pagamento são partilhados com **prestadores de serviços de pagamento terceiros** (Ex: bancos, *gateways* de pagamento) para processar as transações.
- **Prestadores de Serviços:** Podemos contratar terceiros para realizar serviços técnicos em nosso nome (como *hosting* da *cloud* e análise de dados).
- **Obrigações Legais:** Se formos obrigados por lei ou em resposta a intimações ou ordens judiciais emitidas pelas autoridades competentes de Moçambique.

4. Cookies, Tecnologias de Rastreamento e Permissões do Aplicativo

Utilizamos tecnologias de rastreamento no nosso website e, no nosso aplicativo, solicitamos permissões específicas para que o serviço funcione:

- **Permissão de Localização:** Acesso à sua localização é **obrigatório** para a prestação dos serviços de assistência. Esta permissão deve ser **concedida em modo "Sempre" ou "Durante o uso do aplicativo"** para garantir a eficácia do serviço de emergência.
- **Permissão de Notificações:** Solicitamos permissão para enviar Notificações *Push* para o seu dispositivo para atualizações críticas sobre o seu pedido de assistência e sobre a sua subscrição.
- **Rastreamento no Website:** O website `mbeleka.co.mz` pode utilizar *cookies* apenas para fins de análise e marketing, e não para solicitação de serviços.

5. Segurança dos Dados

A segurança dos seus dados é de extrema importância. Implementamos medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas para proteger as suas informações pessoais contra acesso não autorizado, alteração, divulgação ou destruição. No entanto, lembre-se de que nenhuma transmissão pela Internet ou armazenamento eletrónico é 100% seguro.

5.b) Transferência Internacional de Dados

Para operar os nossos serviços, podemos utilizar fornecedores de serviços de *cloud computing* (armazenamento na nuvem) e *hosting* cujos servidores podem estar localizados fora de Moçambique.

- Ao utilizar a Mbeleka, o utilizador concorda com a transferência das suas informações pessoais para fora do território nacional para fins de processamento e armazenamento, garantindo que esta transferência é protegida por mecanismos de segurança adequados.

5.c) Retenção de Dados

Guardamos as suas informações pessoais apenas pelo tempo necessário para cumprir os fins descritos nesta Política de Privacidade, incluindo o cumprimento de requisitos legais, fiscais e de contabilidade.

- Os dados de conta do utilizador (nome, contacto) são retidos enquanto a conta estiver ativa ou pelo tempo necessário para as obrigações de serviço (ex: **até 5 anos após o último serviço ou expiração da subscrição**), a menos que solicite a eliminação.

6. Os Seus Direitos

O utilizador tem o direito de:

- Aceder, atualizar ou solicitar a eliminação das informações pessoais que possuímos sobre si (desde que tal não interfira na gestão do seu plano de subscrição ou obrigações legais).
- Opor-se ao processamento dos seus dados pessoais.

Para exercer qualquer um destes direitos ou se tiver dúvidas sobre esta política, entre em contacto connosco.

7. Contacto

Se tiver alguma dúvida sobre esta Política de Privacidade, as suas informações ou as práticas da Plataforma, entre em contacto connosco através de:

- **E-mail:** geral@mbeleka.co.mz
- **Página de Contacto:** <https://mbeleka.co.mz/#contato>
- **Endereço:** Avenida Mohamed Siab Barre nº1030 R/C, Maputo, Moçambique