

Política de Privacidade e Dados Pessoais da Desentop

1. Responsável pelo Tratamento

O Responsável pelo Tratamento é a Desentop Ambiente – Gestão Global de Serviços e Resíduos, Unipessoal, Lda., com sede na Rua Boqueirão Ferro, nº 4, Quinta dos Palmares, 2680 – 177 Camarate, freguesia de Camarate, Unhos e Apelação, concelho de Loures, com o capital social de EUR 125.000,00 (cento e vinte cinco mil euros), NIPC/N.º de matrícula 503.555.380, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Loures (de ora em diante “Desentop”).

2. Compromisso da Desentop

A Desentop está empenhada em promover a proteção da privacidade e dos dados pessoais no modo como a informação pessoal é tratada. Consequentemente, agimos eticamente e de acordo com a legislação portuguesa e da União Europeia em vigor.

No âmbito do tratamento de dados pessoais, assumimos os seguintes compromissos:

- Proceder ao tratamento de dados de forma lícita, leal e transparente, recolhendo apenas a informação necessária e pertinente à finalidade;
- Permitir ao titular dos dados o acesso e correção das informações sobre si registadas, transmitindo-as em linguagem clara e rigorosamente correspondente ao conteúdo do registo;
- Não utilizar os dados recolhidos para finalidade incompatível com a da recolha;
- Manter os dados exatos e, se necessário, atuais;
- Assegurar o consentimento expresso do titular dos dados sempre que tal for exigido;
- Garantir gratuitamente o direito de oposição ao uso dos dados utilizados e ao seu apagamento, quando requeridas pelo titular e legalmente permitido;
- Ter sistemas de segurança que impeçam a consulta, modificação, destruição ou acrescentamento dos dados por pessoa não autorizada a fazê-lo e que permitam detetar desvios de informação, intencionais ou não;
- Respeitar o sigilo profissional em relação aos dados tratados;
- Destruir os dados decorrido o prazo de conservação autorizado;
- Caso ocorra violação de Dados Pessoais, informar o mais rapidamente possível os titulares dos respetivos dados, nos casos legalmente previstos.

Esta Política de Privacidade e Dados Pessoais descreve como a Desentop recolhe, usa e protege a informação pessoal que lhe é fornecida e que recolhe.

Aconselha-se a leitura deste documento, cujas atualizações serão disponibilizadas em www.desentop.com.

3. Dados pessoais, titulares de dados pessoais e categorias de dados pessoais

Dados Pessoais são qualquer informação, de qualquer natureza e em qualquer suporte, relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável (o “titular dos dados”). É considerada identificável a pessoa que possa ser identificada direta ou indiretamente, por exemplo, através do nome, do n.º de identificação, de um dado de localização, de um identificador eletrónico ou outros elementos que permitam chegar à identificação dessa pessoa singular.

Os titulares dos dados pessoais são, designadamente, os clientes ou utilizadores, pessoa singular, a quem os dados dizem respeito e que usufruiu de serviços ou produtos, ou qualquer pessoa singular interessada nos produtos e serviços que a Desentop oferece através das suas páginas web.

O Cliente será a pessoa que celebra o contrato com a Desentop ou com uma das empresas e o Utilizador é a pessoa que utiliza os serviços ou produtos da Desentop, mas que pode não corresponder ao Cliente. Por exemplo, quando o cliente é uma empresa ou um condomínio, o contrato está em nome daquela entidade, mas os utilizadores podem ser os representantes, colaboradores, condóminos, etc.

Categorias de dados tratados

Categoria dos Dados	
Identificação	Exemplos
Identificação e Contactos	Nome, número de identificação civil ou fiscal, morada, endereço de correio eletrónico, contacto telefónico
serviço	produtos e serviços adquiridos

4. Legitimidade, Finalidades e Duração do Tratamento de Dados Pessoais

Legitimidade

A Desentop tratará os dados de carácter pessoal que o cliente ou o utilizador faculte através dos formulários online ou durante o processo de aquisição de produtos ou serviços, ou execução dos mesmos, na medida em que se verifique uma das seguintes situações:

- Consentimento: quando tiver o seu consentimento expresso – por escrito, oralmente ou através da validação de uma opção – prévio e se esse consentimento for livre, informado, específico e inequívoco (por exemplo, o consentimento para o envio de mensagens de marketing, consentimento para que possamos utilizar a gravação das chamadas que efetua para o nosso call center com o objetivo de melhorarmos a qualidade de serviço do atendimento).
- Execução de contrato e diligências pré-contratuais: quando o tratamento de dados pessoais seja necessário para a celebração, execução e gestão do contrato celebrado com a Desentop, como por exemplo para a preparação de uma proposta, informação sobre a morada para a prestação do serviço, para a gestão de contactos, informações e pedidos, para a gestão de faturação, cobrança e pagamentos.

- Cumprimento de obrigação legal: quando o tratamento de dados pessoais seja necessário para cumprir uma obrigação legal a que a Desentop esteja sujeita;
- Interesse legítimo: quando o tratamento de dados pessoais corresponda a um interesse legítimo da Desentop ou de terceiros, quando os nossos motivos para a sua utilização devam prevalecer sobre os seus direitos de proteção de dados.

Consentimento – menores: O site da Desentop não se destina a menores de idade (menos de dezoito (18) anos de idade). Se é menor de idade lembramos-lhe que não deve transmitir informação pessoal sem o consentimento dos titulares das responsabilidades parentais, o qual será exigido pela Desentop.

Finalidades

Os dados pessoais que a Desentop trata têm fundamentos específicos, consoante as finalidades a que se destinam.

Finalidades	Descrição
Marketing e Vendas	Marketing ou venda de novos produtos ou serviços
Gestão de Cliente e Prestação de Serviço	Gestão de contactos, informações ou pedidos
	Gestão de intervenção, instalação, execução do serviço ou obra
	Gestão de faturação, cobrança e pagamentos
Gestão Contabilística, Fiscal e Administrativa	Contabilidade, faturação
	Gestão de comissões
	Informação fiscal, incluindo envio de informação à Autoridade Tributária
Gestão de Contencioso	Cobrança judicial e extrajudicial
	Gestão de outros conflitos
Segurança da informação	Gestão de acessos, logs
da informação	Gestão de backups
	Gestão de incidentes de segurança
Controlo da segurança física	Videovigilância em instalações

Duração

Sempre que não exista uma obrigação legal específica, os dados serão tratados apenas pelo período necessário para o cumprimento das finalidades que motivaram a sua recolha e preservação e sempre de acordo com a lei, as orientações e decisões da CNPD.

Assim, a Desentop vai tratar e manter os dados durante a vigência da relação contratual.

Outros dados pessoais poderão ser mantidos por períodos superiores à vigência da relação contratual, seja com base no seu consentimento, para assegurar direitos ou deveres relacionados com o contrato, porque tem interesses legítimos que o fundamentam, mas sempre pelo período estritamente necessário à realização das respetivas finalidades e de acordo com as orientações e decisões da CNPD.

São exemplos, o contacto para efeitos de marketing e vendas, a preservação de dados no âmbito de processos de reclamação de faturas, exercício de direitos de garantia, exercício ou a defesa de potenciais reclamações ou processos judiciais, pelo prazo em que os mesmos estiverem pendentes, e/ou sempre que a legislação aplicável o permitir (por exemplo, os dados necessários para informação à Autoridade Tributária para efeitos contabilísticos ou fiscais, por 10 anos).

A Desentop poderá gravar e conservar as chamadas, com o consentimento do cliente, para monitorizar a qualidade do serviço. Para este efeito as chamadas serão conservadas apenas pelo prazo máximo de 30 dias.

No que respeita à videovigilância das suas instalações, a Desentop apenas manterá as gravações de imagens e respetivos dados pessoais pelo prazo máximo de 30 dias.

5. Recolha dos Dados Pessoais

Recolhemos os dados pessoais mediante o seu consentimento quando adquire produtos ou serviços Desentop.

A recolha pode ser feita oralmente, por escrito ou através do website da Desentop.

O Sítio da Desentop pode ser visitado sem que seja necessário revelar qualquer informação pessoal. Caso desejem colocar questões, solicitar informações adicionais, marcar serviços ou serem contactados necessitamos que os visitantes forneçam os seus dados pessoais indispensáveis para lhes podermos responder, preenchendo o formulário disponível acedendo aos contactos disponibilizados.

Não recolhemos informação noutras fontes, como registos ou organismos públicos, ou organizações privadas.

6. Direitos do titular dos dados

Direito de Acesso: direito de obter a confirmação de que os dados pessoais que lhe digam respeito são ou não objeto de tratamento e, se for esse o caso, o direito de aceder aos seus dados pessoais e informações sobre os mesmos.

Direito de Retificação: direito de obter a retificação dos dados pessoais inexatos que lhe digam respeito ou, solicitar que os dados pessoais incompletos sejam completados.

Direito de oposição: direito de se opor ou retirar o seu consentimento, a qualquer momento a um tratamento de dados, como por exemplo no caso de tratamento de dados para fins de marketing, desde que não se verifiquem interesses imperiosos e legítimos que prevaleçam sobre os seus interesses, direitos e liberdades, como por exemplo de defesa de um direito num processo judicial.

Direito ao apagamento ("direito a ser esquecido"): direito de obter o apagamento dos seus dados pessoais, desde que não se verifiquem fundamentos válidos para a sua conservação.

Direito à Portabilidade: direito de receber os dados que forneceu em formato digital de uso corrente e de leitura automática ou de solicitar a transmissão direta dos seus dados para outra entidade que passe a ser o novo responsável pelos seus dados pessoais, sempre que tal seja tecnicamente possível.

Direito à Limitação: direito a obter a limitação do tratamento dos seus dados pessoais.

Direito a reclamar: direito de apresentar reclamação à autoridade de controlo, a CNPD, e à Desentop. As informações são prestadas por escrito ou por outros meios, incluindo, se for caso disso, por meios eletrónicos. Se o solicitar, a informação pode ser prestada oralmente, desde que a sua identidade seja comprovada por outros meios.

O exercício dos direitos é gratuito, exceto os pedidos apresentados forem manifestamente infundados ou excessivos, caso em que poderá ser cobrada uma taxa razoável tendo em conta os custos administrativos envolvidos.

A resposta aos pedidos será efetuada no prazo máximo de 1 mês, salvo se forem excecionalmente complexos.

O exercício dos direitos acima referidos poderá ser efetuado, mediante pedido por escrito, para os seguintes contactos:

Carta: Desentop Ambiente – Gestão Global de Serviços e Resíduos, Unipessoal, Lda.,
Rua Boqueirão Ferro, nº 4, Quinta dos Palmares, 2680 – 177 Camarate
E-mail: desentop@desentop.com

7. Comunicação a outras entidades, subcontratantes ou terceiros

Os seus dados podem ser transmitidos a subcontratantes para que estes os tratem em nome e por conta da Desentop. Neste caso a Desentop tomará as medidas contratuais necessárias para garantir que os subcontratantes respeitam e protegem os dados pessoais do titular.

Os dados podem também ser transmitidos a terceiros – entidades distintas da Desentop ou dos subcontratantes – como por exemplo empresas dentro do grupo ASSISTA, empresas com quem a Desentop desenvolva parcerias, no caso de o titular ter consentido – ou entidades a quem os dados tenham de ser comunicados por força da lei, como a Autoridade Tributária.

8. Website – Cookies e recolha automática de dados

Em certas situações é recolhida informação acerca das visitas ao nosso Sítio. Por exemplo, recolhemos informação sobre os domínios de origem dos nossos visitantes e registamos alguns aspetos da atividade dos visitantes no Sítio, sendo esta informação mantida “anónima”. Esta informação poderá ser usada para efetuar uma análise que nos permita melhorar os serviços prestados aos nossos visitantes.

Esta informação é recolhida recorrendo a diversas tecnologias, incluindo a utilização de cookies. Um cookie é um pequeno conjunto de dados que um Sítio pode enviar para o browser e que pode ser guardado no sistema do visitante. O Sítio da Desentop utiliza cookies para manter informação sobre as sessões em curso dos visitantes. Os browsers podem ser configurados para notificar o utilizador antes de ser recebido um cookie, permitindo-lhe assim decidir se quer aceitá-lo. Os browsers podem também ser configurados para recusar cookies. Neste caso, no entanto, algumas áreas do Sítio podem não funcionar corretamente. A política de cookies poderá ser consultada no documento “Política de Cookies – Desentop”

9. Segurança dos dados

Temos implementadas as medidas necessárias, tanto a nível tecnológico como organizacional, de forma a mantermos a informação segura, exata, atualizada e completa. O

acesso aos dados pessoais está limitado a determinadas pessoas que, por força das suas funções, necessitam de ter acesso a tais dados.

A Desentop procura assegurar que os seus dados pessoais não sejam alterados, danificados ou utilizados ilicitamente por terceiros não autorizados a aceder a tais dados.

A Desentop tem implementadas as medidas lógicas, físicas, organizacionais e de segurança, necessárias e adequadas para proteger os seus dados pessoais contra a evitar a sua alteração, perda, tratamento ou acesso não autorizado, de acordo com o estabelecido pela legislação aplicável. tem implementado: Medidas de Controlo de acessos físicos, acesso a sistemas, acesso a dados, controlo de transferência de dados e operações, disponibilidade de dados, etc.

Nas áreas do Sítio onde são recolhidos e apresentados dados pessoais dos visitantes, a sua transmissão é encriptada usando o protocolo SSL (Secure Sockets Layer). Utilizando esta tecnologia, os dados consultados no Sítio e os dados enviados pelo utilizador para o Sítio são encriptados utilizando a forma de encriptação mais segura suportada pelos atuais browsers de Internet.

Também os colaboradores da Desentop, bem como aqueles que lhe prestam serviços, assumem o compromisso de não revelar a terceiros ou utilizar para fins contrários à lei, qualquer informação pessoal dos clientes da Desentop cujo conhecimento lhes advenha do exercício das suas funções.

10. Links de terceiros

O nosso Sítio contém links para outros sítios da Internet que não são abrangidos por esta Política. A Desentop não garante nem se responsabiliza pela licitude, fiabilidade, utilidade, veracidade e atualidade do conteúdo desses sites ou das suas práticas de privacidade. Antes de disponibilizar a sua informação pessoal a esses sites alheios à Desentop, tenha em conta que o seu cumprimento em matéria de proteção de dados pode diferir do nosso.

11. Alterações das nossas práticas de privacidade

Caso a Desentop altere as suas práticas de privacidade, estas estarão sempre disponíveis neste local. Se necessitar de qualquer esclarecimento sobre a nossa Política de Privacidade, contacte-nos por favor através do e-mail desentop@desentop.com.