

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A Pro-Care, Lda, vulgo “REPELE”, está empenhada na Proteção de Dados dos seus clientes e de todos aqueles que com ela interagem. A proteção da privacidade e dos dados pessoais dos nossos clientes é um dos nossos principais compromissos, pelo que os dados recolhidos são sempre tratados de forma cuidadosa e confidencial e apenas para os fins para os quais foram disponibilizados.

Nessa medida, considerando a legislação aplicável em matéria de Proteção de dados, e em especial, o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, que estabelece regras quanto à proteção das pessoas singulares, a REPELE adota a Política de Privacidade que a seguir se descreve:

1 – Quem é o Responsável pelo tratamento de dados?

A entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a REPELE.

2 – Quais os dados que tratamos?

Tratamos os dados pessoais que recebemos no âmbito da nossa relação comercial com clientes e potenciais clientes.

Entre outros, tratamos os seguintes dados:

- Nome, morada, dados de contacto (telefone, e-mail), número de Identificação Fiscal (para efeitos de faturação) e a informação sobre a natureza e tipo de serviço prestado.

3 – Como recolhemos os Dados?

Os dados dos nossos clientes ou potenciais clientes são recolhidos diretamente, quando o titular nos contacta pessoalmente, através de contacto telefónico, correio eletrónico ou do nosso site, mas também podem ser fornecidos pelos nossos Agentes, quando os clientes ou potenciais clientes, contratam os nossos serviços por intermédio desses mesmos agentes.

4 – Qual a finalidade com que recolhemos os seus dados e qual o fundamento da sua recolha?

Os dados recolhidos são essenciais à boa execução do contrato que estabelecemos com os nossos clientes ou à manutenção da relação com o nosso potencial cliente. Os dados pessoais recolhidos são tratados para proceder à prestação dos serviços REPELE, ou venda de produtos SOFTCARE, para emissão de faturas, cobrança do preço, à gestão de contactos com os titulares, à verificação da qualidade dos serviços prestados, bem como para a análise da satisfação do cliente, para efeitos de comunicação de campanhas ou para execução de qualquer atividade de marketing.

Os dados pessoais são recolhidos e tratados com fundamento na execução do contrato que estabelecemos com os nossos clientes, ou na realização de diligências pré-contratuais com o nosso futuro cliente, no cumprimento de obrigações legais impostas à REPELE, na prossecução de interesses legítimos da mesma ou porque foram objeto de consentimento.

O tratamento de dados para fins de marketing, designadamente de campanhas e ações de comercialização de bens e serviços, só será realizada se previamente se obtiver o consentimento, expresso, livre e esclarecido, do titular dos dados. Este consentimento pode ser retirado a qualquer momento pelo titular dos dados e através dos meios disponibilizados para o efeito.

5 – Tomamos decisões individuais automatizadas? Procedemos à definição de perfis?

Por regra, a REPELE não toma qualquer decisão individual com base em tratamento automatizado e sem intervenção humana. Sem prejuízo, por vezes, a REPELE pode proceder à definição de perfis muito simples, considerando o tipo de serviço solicitado, frequência de manutenção desejada pelo tipo de artigo limpo ou tratado ou volume de serviço solicitado. Tal permitirá direcionar a oferta dos nossos serviços às necessidades do cliente e melhorar a qualidade dos serviços por nós prestados.

O titular dos dados tem o direito de se opor à definição de perfis para fins comerciais, podendo ainda exigir uma intervenção humana (não automatizada), manifestar o seu ponto de vista e contestar a decisão.

6 – Durante quanto tempo conservamos os dados?

O período de tempo durante o qual os dados são conservados varia de acordo com a finalidade para a qual a informação é utilizada. Os dados pessoais são guardados enquanto necessário para o bom cumprimento das obrigações contratuais e legais. Há imperativos de ordem legal, designadamente fiscal, que impõem a conservação de dados por 12 anos. Há ainda que atender a prazos legais de prescrição.

7 – A quem transmitimos os seus dados?

A REPELE não transmite os dados dos seus clientes a terceiros, exceto às entidades, que os tratam por conta e em nome da REPELE e apenas de acordo com as suas instruções: os Subcontratados.

Estes serão, por exemplo, serviços contabilísticos, o prestador de serviços de jurídicos, ou o prestador de serviços de informática. A REPELE recorre apenas a Subcontratados que apresentam garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas de modo a que o tratamento satisfaça os requisitos do RGPD e assegure a defesa dos direitos dos titulares dos dados. Para além disso, a REPELE poderá ter de transmitir os dados pessoais dos clientes a terceiros, no cumprimento de obrigações legais, como seja à Autoridade Tributária ou ao Tribunal.

8 – Quais foram as medidas técnicas, organizativas e de segurança implementadas para segurança dos dados pessoais?

A REPELE tem vindo a implementar medidas técnicas e organizativas para proteger os dados pessoais de eventos de destruição, perda, alterações indevidas, divulgação, acessos não autorizados ou outros acidentais ou ilícitos.

Para tanto, a REPELE utiliza mecanismos informáticos tendentes à confidencialidade, disponibilidade e resiliência permanente dos seus sistemas de informação, como sejam a utilização de firewalls, palavras-passe, bem como o controlo de acesso físico às suas instalações, realizando ações de sensibilização e formação do seu pessoal e colaboradores, estabelecendo também regras e procedimentos para cumprimento do RGPD, entre outras ações.

9 – Quais são os direitos dos titulares dos dados relativamente ao tratamento dos seus dados?

A REPELE assegura ao titular dos dados o exercício dos direitos previstos no RGPD, designadamente, os seguintes:

- Direito à Informação: direito a ser informado, aquando da recolha de dados, sobre a nossa Política de Privacidade, expressa no nosso site;
- Direito de Acesso: direito de obter, a qualquer momento, a confirmação dos dados pessoais que são tratados e informação sobre os mesmos;
- Direito de Retificação: direito de obter a retificação de dados inexatos ou a completude de dados incompletos;
- Direito ao Apagamento ou “a ser esquecido”: direito de obter a eliminação dos dados pessoais;
- Direito à Limitação do Tratamento: direito de solicitar a suspensão do tratamento ou a limitar o tratamento a certas categorias de dados ou finalidades de tratamento;
- Direito à Portabilidade: direito de receber os dados em formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática ou a que os mesmos sejam transmitidos a outro responsável pelo tratamento;
- Direito de Oposição: direito de se opor ao tratamento de dados, por motivos relacionados com situação particular do titular de dados, quer quando o tratamento se fundamente no exercício de interesses legítimos prosseguidos pela REPELE, quer quando os dados pessoais estejam a ser tratados para fins diferentes daqueles para os quais foram recolhidos;
- Direito a Retirar o Consentimento: direito a retirar o consentimento dado, sem prejuízo do tratamento realizado ao abrigo do consentimento dado ser lícito;
- O titular dos dados tem também sempre o direito de apresentar reclamação à autoridade de controlo da proteção dos dados (CNPD).

10 – Como pode o titular dos dados exercer os seus direitos?

O titular dos dados pode exercer os seus direitos através de contacto com a REPELE. O exercício dos direitos é gratuito, exceto se se tratar de um pedido manifestamente infundado ou excessivo, caso em que poderá ser cobrada uma taxa razoável tendo em conta os custos administrativos incorridos pela REPELE. A resposta aos pedidos deverá ser prestada no prazo máximo de um mês, salvo se for um pedido especialmente complexo, caso em que pode ser prorrogado até dois meses, comunicando a REPELE ao titular dos dados tal prorrogação e os motivos da demora.

11 – Como estar a par da nossa política de privacidade?

A REPELE publicita a sua política de privacidade no seu sítio da internet www.repele.pt.

A REPELE reserva-se ao direito de a qualquer momento e sem aviso prévio alterar a presente política de privacidade, sendo que qualquer alteração será publicada no sítio da internet da acima identificado.