

CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO – PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (CLIENTES)

1. A **INCENTEA** pauta a sua adequação pelo escrupuloso cumprimento da regulamentação legal em sede de sigilo, confidencialidade e proteção de Dados Pessoais do seu CLIENTE e terceiros com os quais se relaciona. Convictos da importância da proteção de Dados Pessoais, valorizamos e privilegiamos terceiras partes que igualmente pautem a sua atuação por elevados princípios de rigor e profissionalismo, garantindo, a todo tempo, a primazia dos interesses do nosso CLIENTE.
2. São considerados Dados Pessoais qualquer informação, de qualquer natureza e independentemente do respetivo suporte, relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável (Titular dos Dados).
3. O Responsável pelo Tratamento dos dados necessários à atividade comercial desenvolvida pela **INCENTEA** é a **INCENTEA** e o mesmo pode ser contactado através do endereço postal Rua das Oliveiras, 51A – Marrazes Apartado 555 2416-905 LEIRIA ou, em alternativa, pelo 808 222 808 (*Contact Center*), +351 808 203 757 (Fax) e info.pt@incentea.com (Email).
4. O Encarregado da Proteção de Dados (DPO) da **INCENTEA** pode ser contactado através do endereço postal do Responsável pelo Tratamento ou, em alternativa, através do email dpo@incentea.com e está vinculado à obrigação de sigilo ou de confidencialidade no exercício das suas funções, em conformidade com o direito da União ou dos Estados-Membros.
5. CLIENTE e **INCENTEA** reconhecem e concordam que:
 - a) O objeto do tratamento de dados está limitado aos Dados Pessoais no âmbito de aplicação do RGPD;
 - b) A duração do tratamento de dados está limitada à duração do contrato da prestação de serviços estabelecido entre as partes;
 - c) A natureza e a finalidade do tratamento de dados:
 - a. Acesso remoto aos dados do CLIENTE, através da utilização de tecnologias de comunicação seguras, tais como *Virtual Private Network, Secure Shell, Hyper Text Transfer Protocol Secure* e soluções de suporte remoto.
 - b. Transferência de dados do CLIENTE para a **INCENTEA** e, em caso de necessidade, para o fornecedor da solução ou produto através de mecanismos de transporte seguros.
 - c. Realizar todo o tipo de tratamentos de acordo com a definição de “tratamento” do artigo 4º do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados sobre os dados do CLIENTE para os quais haja contrato ou pedido de suporte usando medidas técnicas e organizativas de proteção de dados adequadas ao risco para os direitos e liberdades dos Titulares dos dados.
 - d) As categorias dos titulares de dados são utilizadores finais e representantes do Cliente, tais como empregados, contratantes, colaboradores e clientes.
6. CLIENTE e **INCENTEA** concordam que a **INCENTEA** é o Subcontratante e o CLIENTE é o Responsável pelo Tratamento para as finalidades descritas no ponto anterior.
7. Assim, a **INCENTEA** só trata os dados pessoais mediante instruções claras e documentadas emanadas pelo próprio CLIENTE.
8. O tratamento de dados por parte da **INCENTEA** será regulado pelos presentes Termos ao abrigo da legislação da União Europeia ou de um Estado-Membro, que são vinculativos para a **INCENTEA** relativamente ao CLIENTE. A **INCENTEA** cumpre, assim, todas as obrigações a que está adstrita pelo art. 28º, nº 3 do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.

9. A **INCENTEA** aplica medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado ao risco por manter em arquivo os Dados Pessoais do seu **CLIENTE**, nomeadamente as que constam do art. 32º, nº 1 do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, consoante o que for adequado.
10. Ao avaliar o nível de segurança adequado, a **INCENTEA** tem em conta, designadamente, os riscos apresentados pelo tratamento, em particular devido à destruição, perda e alterações acidentais ou ilícitas, e à divulgação ou ao acesso não autorizados, de dados pessoais transmitidos, conservados ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento (Art. 32º, nº 2 do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados).
11. A **INCENTEA** dispõe de um sistema informático com capacidade de resistir, com um dado nível de confiança, a eventos acidentais ou a ações maliciosas ou ilícitas que comprometam a disponibilidade, a autenticidade, a integridade e a confidencialidade dos Dados Pessoais conservados ou transmitidos, bem como a segurança dos serviços conexos oferecidos ou acessíveis através destas redes e sistemas.
12. Sem prejuízo de disposições legais ou regulamentares em contrário, os Dados Pessoais serão conservados apenas pelo período mínimo necessário para as finalidades que motivaram a sua recolha ou o seu posterior tratamento após os quais são eliminados ou, caso seja do interesse da **INCENTEA**, anonimizados, de tal modo que o **CLIENTE** não seja ou já não possa ser identificado.
13. Embora a informação fornecida seja geralmente tratada como privada na **INCENTEA**, os dados recolhidos serão utilizados em conformidade com o regulamento de proteção de dados pessoais, durante todo o processo de tratamento; pode, no entanto, ser necessário transferir Dados Pessoais de forma privada para outros órgãos, nomeadamente, o judicial, e ao processar o seu pedido, podemos enviar os seus dados para e, também, usar informação de agências de crédito e de prevenção de fraudes.
14. Os dados recolhidos e registados podem ser comunicados aos agrupamentos complementares de empresas constituídos pela **INCENTEA** ou às empresas por ele dominadas ou participadas, incluindo as empresas, sucursais e escritórios de representação da **INCENTEA** estabelecidas dentro ou fora da União Europeia, com respeito do dever de confidencialidade e do princípio da finalidade previsto na alínea c) do ponto 5, no contexto das responsabilidades que decorrem de pertencerem ao mesmo grupo económico, com base no interesse legítimo da **INCENTEA**. As transferências para países terceiros carecem de salvaguardas de garantias adequadas caso esse país não possua um nível de proteção adequado.
15. As entidades subcontratadas, bem como as entidades fornecedoras ou licenciadores de serviços à **INCENTEA**, incluindo as sedeadas fora da União Europeia, poderão ter acesso a dados recolhidos e registados pela **INCENTEA**, quando e na medida em que tal se mostre necessário para a oferta ao **CLIENTE** de produtos ou serviços comercializados pela **INCENTEA**, ou para o cumprimento das obrigações contratuais estabelecidas entre a **INCENTEA** e o **CLIENTE**. As transferências para países terceiros carecem de salvaguardas de garantias adequadas caso esse país não possua um nível de proteção adequado.
16. A **INCENTEA** não contrata outro subcontratante sem que o **CLIENTE** tenha dado, previamente e por escrito, autorização específica ou geral. No caso de autorização geral por escrito, a **INCENTEA** informa o **CLIENTE** de quaisquer alterações pretendidas quanto ao aumento do número ou à substituição de outros subcontratantes, dando assim ao **CLIENTE** a oportunidade de se opor a tais alterações, pelo estatuído no art. 28º, nº 2 do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.
17. Pelo art. 28º, nº 4 do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, se a **INCENTEA** contratar outro subcontratante para a realização de operações específicas de tratamento de dados por conta do **CLIENTE**, serão impostas a esse outro subcontratante, por contrato ou outro ato normativo ao abrigo do direito da União ou dos Estados-Membros, as mesmas obrigações em matéria de proteção de dados que as estabelecidas nos presentes Termos, em particular a obrigação de apresentar garantias suficientes de

execução de medidas técnicas e organizativas adequadas de uma forma que o tratamento seja conforme com os requisitos do RGPD.

18. Se esse outro subcontratante não cumprir as suas obrigações em matéria de proteção de dados, a **INCENTEA** continua a ser plenamente responsável, perante o Cliente, pelo cumprimento das obrigações desse outro subcontratante, cumprindo o estatuído no art. 28º, nº 4 do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.
19. Também partilhamos os dados quando exigido por lei ou para responder ao processo legal; para proteger os nossos clientes; para proteger vidas; para manter a segurança dos nossos serviços; e para proteger os direitos de propriedade ou a **INCENTEA**.
20. Apesar da informação ser tratada como privada e confidencial na **INCENTEA**, as informações recolhidas também poderão ser cedidas aos advogados da **INCENTEA**, quando tal seja necessário à defesa dos interesses legítimos da **INCENTEA**.
21. Carece de consentimento o tratamento posterior dos Dados Pessoais para um fim que não seja aquele para o qual os dados tenham sido recolhidos, antes desse tratamento a **INCENTEA** fornece ao CLIENTE informações sobre esse fim e quaisquer outras informações pertinentes.
22. O CLIENTE tem o direito de apresentar reclamação a uma Autoridade de Controlo da União Europeia em relação à proteção dos seus Dados Pessoais. A **INCENTEA** prestará a sua colaboração à Autoridade de Controlo facultando-lhe todas as informações que por esta, no exercício das suas competências, lhe forem solicitadas.
23. Os dados recolhidos e tratados no âmbito deste contrato destinam-se à prestação dos serviços contratados pelo CLIENTE e, no geral, à gestão da relação contratual com o CLIENTE. Os dados recolhidos poderão, ainda, ser tratados para fins estatísticos e para promoções e ações de marketing, nomeadamente para promover ações de divulgação de novos produtos e serviços através de e-mail, SMS, MMS ou qualquer outro serviço de comunicações eletrónicas quando autorizado pelo Titular dos Dados.
24. A gestão da relação contratual não envolve comparações, interconexões ou qualquer outra forma de inter-relacionar as informações registadas nem a tomada de decisões automatizadas, incluindo a definição de perfis em relação aos Dados Pessoais dos CLIENTES.
25. Ao ceder informação, o CLIENTE, está a dar o seu consentimento informado e inequívoco de que consente o tratamento dos dados que lhe digam respeito de forma automatizada.
26. Os destinatários ou categorias de destinatários dos seus Dados Pessoais são os departamentos técnicos de suporte do serviço e ou produto que adquiriu, Marketing (caso tenha dado o seu consentimento), Comercial, Gestor de Cliente, Responsável e Administrador de Unidade, *Contact Center*, Financeiro e de Cobranças.
27. Confiamos no CLIENTE, para nos fornecer informações precisas e completas e para proceder à atualização dos dados em relação a qualquer alteração na informação fornecida.
28. É assegurado ao CLIENTE, nos termos legais, o direito de retirar o seu consentimento ao tratamento de dados pessoais que lhe digam respeito em qualquer altura, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente dado. Pode também solicitar à **INCENTEA** acesso aos seus Dados Pessoais, a sua retificação ou o seu apagamento, bem como a limitação do tratamento no que disser respeito ao CLIENTE. O CLIENTE pode, também, opor-se ao tratamento, bem como exercer o direito à portabilidade dos dados. Os direitos mencionados podem ser exercidos mediante comunicação escrita dirigida à **INCENTEA**.

29. Os Dados Pessoais necessários para a execução do contrato no qual o CLIENTE é parte, para o cumprimento das obrigações jurídicas a que o Responsável pelo Tratamento esteja sujeito e os que sejam necessários para efeito dos interesses legítimos prosseguidos pela **INCENTEA** não estão incluídos no ponto anterior.
30. Se os pedidos apresentados pelo CLIENTE forem manifestamente infundados ou excessivos, nomeadamente devido ao seu carácter repetitivo, a **INCENTEA** pode exigir o pagamento de uma taxa razoável tendo em conta os custos administrativos do fornecimento das informações ou da comunicação, ou de tomada das medidas solicitadas ou recusar-se a dar seguimento ao pedido.
31. A **INCENTEA** assegura que as pessoas autorizadas a tratar os Dados Pessoais do CLIENTE assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade.
32. A **INCENTEA** notifica o CLIENTE sem demora injustificada após ter conhecimento de uma violação de dados pessoais, sendo que tal notificação deve, pelo menos, cumprir o estatuído no art. 33º, nº 3 do Regulamento Geral sobre a Proteção dos Dados, na medida em que essas informações estejam razoavelmente à disposição da **INCENTEA**.
33. Os presentes termos do RGPD não se aplicam quando a **INCENTEA** é o Responsável pelo Tratamento dos dados.
34. Se acredita que a **INCENTEA** não aderiu a esta declaração, tiver alguma questão acerca da nossa política de privacidade ou da informação que temos sobre si, entre em contato connosco em <https://www.incentea.com/confidencialidade>. Responderemos a perguntas dentro de 30 dias.