



POLÍTICA DE PRIVACIDADE

ITEN | Política De Privacidade

1. A Privacidade e a Protecção dos Dados Pessoais

A privacidade e a protecção dos dados pessoais de todos os Clientes e utilizadores dos serviços prestados pela ITEN SOLUTIONS – Sistemas de Informação, S.A. ("ITEN"), em cada momento, constituem um aspecto essencial na forma como esta actua e se organiza.

A ITEN visa garantir, assim, que todos os seus Clientes conhecem, a cada momento, as regras e princípios relativos à protecção e tratamento de dados pessoais, desenvolvendo todos os esforços possíveis para assegurar a segurança desses mesmos dados, de acordo com as normas e procedimentos definidos na legislação aplicável, nomeadamente na Lei de Protecção de Dados Pessoais (Lei n.º 67/98, 26 de Outubro) e após 18 de Maio de 2018, também o Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento e do Conselho de 27 de Abril de 2016. Deste modo, a empresa adopta as melhores práticas técnicas e organizativas para proteger os dados pessoais dos Clientes contra a perda, eliminação involuntária ou ilícita e alteração indevida, bem contra as falhas de integridade, acesso ou divulgação não autorizadas.

No website da ITEN poderá encontrar links de acesso a outros websites que são alheios à nossa empresa. A disponibilização de tais links é efectuada de boa-fé, não podendo a ITEN ser responsabilizada pela recolha e tratamento de dados pessoais efectuados nesses websites, nem ser responsabilizada pela exactidão, credibilidade e funcionalidade de websites pertencentes a terceiros. Deste modo, a disponibilização de links para outros websites alheios à ITEN não implica qualquer assunção de responsabilidade relativamente aos mesmos, não lhes sendo, em consequência, aplicável a presente Política de Privacidade.

A ITEN recomenda ainda que os seus Clientes adoptem medidas de segurança complementares, incluindo a manutenção de equipamentos e programas devidamente actualizados e configurados, o uso de protecções contra software malicioso e de firewall e a não navegação em websites relativamente aos quais não tenha as devidas garantias de autenticidade.

Aconselha-se a leitura atenta da presente Política de Privacidade, Política de Utilização Aceitável (PUA), Condições Gerais da Prestação de Serviços pela ITEN, bem como dos Termos e Condições de cada um dos serviços prestados pela empresa.

A presente Política de Privacidade poderá, a todo o tempo, ser objecto de alteração ou revisão, sendo quaisquer alterações ou revisões devidamente divulgadas e comunicadas no website da ITEN.

2. O que são os Dados Pessoais

Dados pessoais são a informação, de qualquer natureza e independentemente do respectivo suporte, incluindo som e imagem, relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável. Considera-se identificável a pessoa que possa ser identificada directa e indirectamente, designadamente por referência a um número de identificação ou a um ou mais elementos específicos da sua identidade física, fisiológica, psíquica, económica, cultural ou social. Os dados pessoais recolhidos e tratados poderão ser:

Dados base – informação sobre os Clientes que permitam a identificação dos mesmos, como por exemplo: nome, morada, número de telefone, endereço de correio electrónico, serviços subscritos.

Dados de Tráfego – informação sobre a utilização dos serviços de comunicações, como por exemplo: números de destino e de origem das chamadas efectuadas, data e hora de cada comunicação, duração de cada comunicação.

Dados de Localização – informação sobre a referência geográfica do equipamento terminal móvel num determinado momento ou durante a utilização dos serviços.

3. Responsável pela Recolha e Tratamento dos Dados Pessoais

A Claranet é a responsável pela recolha e tratamento dos dados pessoais dos Clientes, nos termos da alínea d) do artigo 3º da Lei n.º 67/98, 26 de Outubro, cabendo a esta decidir no contexto da prestação de Serviços ao Cliente,

quais os dados pessoais recolhidos, os meios de tratamento dos dados e as finalidades para que são utilizados, que estão identificados no parágrafo seguinte.

4. Finalidade de Recolha de Dados

A ITEN é a responsável pela recolha e tratamento dos dados pessoais dos Clientes, nos termos da alínea d) do artigo 3º da Lei n.º 67/98, 26 de Outubro, cabendo a esta decidir no contexto da prestação de Serviços ao Cliente, quais os dados pessoais recolhidos, os meios de tratamento dos dados e as finalidades para que são utilizados, que estão identificados no parágrafo seguinte.

5. Responsabilidade sobre Dados Comunicados a Terceiros

A ITEN poderá, no exercício da sua actividade e no âmbito dos Serviços que presta, subcontratar terceiros para a prossecução das finalidades acima mencionadas e para o desenvolvimento e gestão dos seus sistemas informáticos, o que pode implicar o acesso por essas entidades a dados pessoais dos seus Clientes. Quando tal sucede, a ITEN toma as medidas adequadas, para que as entidades que terão acesso aos dados ofereçam as mais elevadas garantias técnicas, organizacionais e humanas a esse nível. Assim, os Terceiros subcontratados pela ITEN estarão obrigados, nos termos legalmente previstos, bem como por força de acordo assinado com a primeira, a pôr em prática medidas técnicas e organizativas adequadas à protecção dos dados pessoais contra a destruição, acidental ou ilícita, a difusão, a alteração, a divulgação, o acesso não autorizado e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito, bem como ficarão vinculadas a especiais deveres de sigilo profissional e confidencialidade. Fora desses casos, a ITEN só transmitirá os dados pessoais dos seus Clientes a Terceiros, quando:

- a) A isso for obrigada por força de disposição legal e apenas na estrita medida das suas obrigações ou,
- b) Nos casos em que a lei expressamente o permita, se o Cliente autorizar expressa e especificamente tal transmissão e for devidamente informado, por escrito, sobre os destinatários dos dados pessoais e as finalidades dos dados transmitidos.

Em qualquer dos casos, a ITEN permanece responsável pelos dados pessoais disponibilizados pelos Clientes.

A prestação de determinados serviços pela ITEN pode implicar a transferência dos seus dados pessoais para fora de Portugal. Em tal caso, a empresa declara que cumprirá rigorosamente quanto à determinação da adequabilidade do país de destino da informação no que respeita à protecção de dados pessoais e aos requisitos aplicáveis a tais transferências, nos termos legalmente previstos.

6. Tratamento de Dados Pessoais para Fins Específicos

A ITEN apenas procede ao tratamento dos dados de tráfego e de localização do Cliente estritamente necessários à facturação e cobrança dos Serviços prestados, procedendo à guarda e conservação dos mesmos pelo período temporal necessário ao cumprimento de tal finalidade. Os supra-referidos dados pessoais não serão comunicados a Terceiros pela ITEN, excepto nas situações expressamente previstas na Lei n.º 32/2008, 17 de Julho, que regula a conservação e a transmissão de dados de tráfego e de localização relativos a pessoas singulares e a pessoas colectivas, bem como de dados conexos necessários para identificar o assinante ou o utilizador registado para fins de investigação, detecção e repressão de crimes graves por parte das autoridades competentes.

7. Condições de Recolha dos Dados Pessoais

A ITEN apenas recolhe e processa os dados pessoais dos Clientes com o expresso consentimento daqueles, de acordo com cada uma das finalidades específicas do tratamento em causa, nos termos previstos na Lei de Protecção de Dados Pessoais. O consentimento prestado pelos Clientes poderá ser por estes retirado a qualquer momento, de forma gratuita. Existem, no entanto, dados pessoais que são indispensáveis à prestação dos Serviços pela ITEN, (dados obrigatórios), sendo os Clientes devida e previamente informados dessa mesma necessidade e das consequências da não disponibilização dos referidos dados. Se os dados pessoais, considerados indispensáveis, não forem fornecidos pelos Clientes ou se revelarem insuficientes, incorrectos ou desactualizados, a ITEN não poderá prestar o(s) Serviço(s) subscrito(s), assumindo os Clientes nesse caso responsabilidade integral e exclusiva pela insuficiência ou incorrecção dos dados transmitidos.

8. Período de Conservação dos Dados Pessoais

A ITEN apenas conservará os dados pessoais dos Clientes pelo período de tempo estritamente necessário para permitir:

- a) A prestação do(s) Serviço(s);
- b) O cumprimento das obrigações legais a que a ITEN está adstrita;
- c) A prossecução das finalidades da recolha e/ou do tratamento;
- d) O exercício dos direitos dos Clientes e o cumprimento das obrigações correspondentes.

Nos casos em que a Comissão Nacional de Protecção de Dados Pessoais (CNPD) autorize a conservação dos dados pessoais dos Clientes por períodos superiores à da vigência do contrato de prestação de serviços, atendendo à finalidade específica do tratamento em causa, o Cliente será tempestiva e devidamente informado dessa mesma finalidade e do prazo de conservação em causa. Após o decurso do período de tempo de conservação/guarda, nos termos acima expostos, os dados pessoais dos Clientes serão eliminados definitivamente pela ITEN.

9. Direitos dos Clientes relativamente aos seus dados pessoais

De acordo com o disposto na Lei de Protecção de Dados Pessoais, é garantido ao Cliente na qualidade de titular dos dados pessoais, e de forma gratuita, o direito de acesso, correcção, actualização e eliminação dos seus dados pessoais. Em qualquer um dos casos supra previstos, o Cliente poderá exercer os seus legítimos direitos, enviando comunicação escrita para o contacto de e-mail abaixo indicado.

10. Comunicações electrónicas não solicitadas para fins de marketing directo

Os dados de contacto do Cliente, que seja pessoa singular, poderão ser utilizados pela ITEN, caso este o autorize expressamente no Formulário de Subscrição de Serviços (Service Order Form), ou por outra via, em acções de marketing directo e promoção de serviços disponibilizados pela própria, nos termos do disposto no artigo 13º da Lei n.º 41/2004, 18 de Agosto na versão conferida pela Lei n.º 46/2012, 29 de Agosto. Caso se trate de um Cliente que seja pessoa colectiva, a ITEN poderá enviar comunicações não solicitadas para fins de marketing directo relativas a bens e serviços prestados pela própria ou por empresa do mesmo Grupo, excepto se o Cliente recusar expressamente o recebimento futuro deste tipo de comunicações e se inscrever na lista nacional de pessoas colectivas que manifestem expressamente opor-se à ressecção de comunicações não solicitadas para fins de marketing directo que compete à Direcção Geral do Consumidor (DGC) manter actualizada.

Em qualquer dos casos supra-referidos, o Cliente terá o direito de se opor expressamente e de forma gratuita, via correio electrónico, ao envio pela ITEN de comunicações electrónicas para fins de marketing directo, enviando comunicação escrita desse teor para o contacto de e-mail abaixo indicado.

11. Dados de Cookies

A ITEN utiliza cookies no seu website para melhorar o desempenho e a experiência do utilizador daquele.

Os cookies são pequenos ficheiros de texto armazenados no computador do Cliente através do navegador de internet (browser), armazenando apenas informação relacionada com as preferências do utilizador (informação genérica), não incluindo, assim, os dados pessoais do mesmo. Os cookies utilizados pela ITEN observam os princípios da anonimidade e confidencialidade e têm como única finalidade reconhecer o utilizador, não sendo utilizados em caso algum para recolherem informação que identifique o utilizador, nem para finalidades de marketing directo. Os cookies ajudam o website da ITEN a reconhecer o dispositivo do utilizador da próxima vez que este a visita. A qualquer momento o utilizador pode, através do seu navegador de internet (browser) decidir ser notificado sobre a ressecção de cookies, bem como bloquear a respectiva entrada no seu sistema. Chama-se a atenção para o facto de que a recusa de utilização de cookies no website, pode resultar na impossibilidade do utilizador ter acesso a alguma das suas áreas e/ou de receber informação personalizada.

Os cookies servem para ajudar a determinar a utilidade, o interesse e o número de utilizações do website da ITEN, permitindo uma navegação mais rápida e eficiente, eliminando a necessidade de introduzir repetidamente as mesmas informações. Os cookies utilizados pela ITEN têm diferentes funções e distinguem-se nos termos seguintes:

- a) **Cookies estritamente necessários (essenciais):** permitem a navegação no website e a utilização das suas aplicações, bem como o acesso a áreas seguras do website. Sem estes cookies, o(s) Serviço(s) subscrito(s) pelo Cliente, não pode(m) ser prestado(s). Alguns cookies são essenciais para aceder a áreas específicas do website da ITEN.
- b) **Cookies analíticos:** cookies de desempenho para saber quais as páginas mais populares, qual a ligação entre as páginas que é mais eficaz ou para determinar a razão de algumas páginas estarem a receber mensagens de erro. Estes cookies são utilizados apenas para efeitos de criação e análise estatística, sem nunca recolherem informação de carácter pessoal.
- c) **Cookies de funcionalidade:** guardam as preferências do utilizador relativamente à utilização do website, de forma a não ser necessário voltar a configurar o website de cada vez que o visita.
- d) **Cookies de Terceiros:** medem o sucesso de aplicações e a eficácia da publicidade de terceiros.

Os Cookies podem ser:

Permanentes: ficam armazenados, por tempo variável, ao nível do navegador de internet (browser) nos seus dispositivos de acesso e são utilizados sempre que o utilizador faz uma nova visita ao website. Normalmente, são utilizados para direccionar a navegação de acordo com os interesses do utilizador, permitindo-nos prestar um serviço mais personalizado.

Cookies de Sessão: São temporários, permanecem nos cookies do seu navegador de internet (browser) até sair do website. A informação obtida permite identificar problemas e prestar uma melhor experiência de navegação.

Todos os navegadores de internet (browsers) permitem ao utilizador aceitar, recusar ou apagar cookies, designadamente através da selecção das definições apropriadas no respectivo navegador de internet (browser). Depois de autorizar a utilização de cookies, o utilizador poderá sempre desactivar parte ou a totalidade dos cookies da ITEN.

12. Medidas de Segurança adoptadas para Protecção dos Dados Pessoais

Na sua estrutura organizativa, a ITEN conta com um Encarregado de Protecção de Dados Pessoais – “Data Protection Officer” - que assume a responsabilidade pela execução e cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis em matéria de tratamento de dados pessoais e que é responsável designadamente pela manutenção e desenvolvimento da Política de Segurança, Confidencialidade, Sigilo e Protecção de dados pessoais.

13. Medidas Processuais e Técnicas de Segurança

A ITEN aplica as medidas técnicas e organizativas necessárias para assegurar que, por defeito, apenas serão tratados dados pessoais dos Clientes necessários para cada finalidade específica de tratamento, sendo estas revistas e actualizadas periodicamente pelo departamento responsável.

A ITEN implementou também as medidas técnicas, físicas, organizativas e de segurança suficientes, necessárias e adequadas para proteger os dados pessoais contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a divulgação, o acesso não autorizado e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito. Deste modo, a ITEN adoptou diferentes mecanismos e procedimentos de segurança, seguindo as melhores práticas em termos de segurança da informação nos sistemas que suportam os serviços que presta e que guardam os dados processuais dos Clientes, designadamente a utilização de firewalls e sistemas de detecção de intrusão, a existência de acessos restritos – físicos e lógicos – o registo de operações (logging) e respectiva monitorização e auditoria, a recolha e transmissão de dados pessoais através de meios seguros.

Os dados pessoais recolhidos pela ITEN ficam armazenados de forma segura nos sistemas desta que, por sua vez, se encontram num datacenter da própria empresa ou sob sua gestão, a coberto de todas as medidas de segurança física

e lógicas indispensáveis à protecção dos dados pessoais. Sempre que seja necessário comunicar dados pessoais dos seus Clientes a Terceiros, a ITEN será responsável pelos dados pessoais em causa e garante que:

- a) A partilha de informação pessoal obedece às normas legais em vigor;
- b) A transmissão é efectuada com segurança, nomeadamente através da utilização de protocolos de encriptação e,
- c) Terceiros estão contratualmente obrigados a observar os deveres de confidencialidade e de sigilo e a assegurar a segurança dos dados pessoais que, para esse efeito, lhe sejam comunicados, não podendo utilizar tais dados para quaisquer outras finalidades, em benefício próprio ou de terceiros, nem os correlacionar com outros dados que se encontrem na sua disponibilidade.

14. Dados Pessoais recolhidos pelo Cliente e registados nas suas plataformas

Se a ITEN, no âmbito dos serviços contratados, levar a cabo qualquer das operações que integrem o conceito legal de "Tratamento de Dados Pessoais" (conforme definido na Legislação de Protecção de Dados) em nome e por conta do Cliente, as partes determinam desde já que a sua intenção é a de que o Cliente seja o Responsável pelo Tratamento e a ITEN o mero Subcontratante e que, em qualquer caso, cada parte deve cumprir suas respectivas obrigações nos termos da Legislação de Protecção de Dados em relação a quaisquer Dados Pessoais que entrem na posse do destinatário.

Sem prejuízo do disposto no parágrafo anterior:

- a) A ITEN processará os Dados do Cliente que compõem dados pessoais ("Dados Pessoais do Cliente") apenas de acordo com os termos do Contrato e quaisquer instruções legais razoavelmente dadas pelo Cliente;
- b) cada parte deve tomar medidas técnicas e organizacionais adequadas contra o processamento não autorizado ou ilegal dos Dados Pessoais do Cliente ou sua perda, destruição ou dano accidental;
- c) levando em conta a natureza dos Serviços, a ITEN apoiará o Cliente por meio de medidas técnicas e organizacionais adequadas, na medida do possível, para o habilitar a cumprir as suas obrigações relacionadas com o exercício de direitos consagrados na Lei aos titulares dos Dados Pessoais que cabe ao Cliente controlar;
- d) A ITEN não transferirá os Dados Pessoais do Cliente fora do Espaço Económico Europeu sem a aprovação prévia por escrito do Cliente;
- e) O Cliente deve garantir que é titular do direito de transferir os Dados Pessoais do Cliente para a ITEN para que a ITEN possa legalmente processar os Dados Pessoais do Cliente de acordo com o Contrato em nome do Cliente;
- f) A ITEN manterá um registro de qualquer processamento dos Dados Pessoais do Cliente realizados no decorrer dos Serviços, juntamente com registros do cumprimento da ITEN de suas obrigações de Legislação de Protecção de Dados em relação aos Dados Pessoais do Cliente.

Nos casos em que do contrato resultem para a ITEN as obrigações acima descritas esta fornecerá ao Cliente cooperação e assistência adequada em relação às obrigações do Cliente em conformidade com a Legislação de Protecção de Dados em relação aos Dados Pessoais do Cliente, considerando a natureza dos Serviços e as informações disponibilizadas à ITEN, incluindo:

- a) qualquer pedido feito por um sujeito de dados para ter acesso aos Dados Pessoais do Cliente relativos a essa pessoa;
- b) as obrigações do Cliente de reportar uma violação de segurança aos reguladores e sujeitos de dados e nas relações do Cliente com os Reguladores;

- c) fornecer ao Cliente e aos reguladores todas as informações e assistência necessárias para demonstrar que os Serviços respeitam a Legislação de Protecção de Dados.

O custo da cooperação e assistência acima referida fica a cargo do Cliente, a menos que tal cooperação e assistência se relacionem directamente com a violação da ITEN das suas obrigações no Contrato, caso em que tal cooperação e assistência ficarão a cargo da ITEN. Se a ITEN tomar conhecimento de qualquer processamento não autorizado ou ilegal de qualquer Dados Pessoais do Cliente ou que tais dados sejam perdidos ou destruídos ou se danificarem, corromperem ou inutilizarem, a ITEN deverá, num período razoável após a tomada de conhecimento de tais factos notificar o Cliente.

A titularidade dos Dados do Cliente e todos os Direitos de Propriedade Intelectual relacionados são propriedade do Cliente.

15. Contactos

Para obter mais informações sobre a forma como a ITEN trata/processa os dados pessoais dos seus Clientes ou para esclarecer qualquer dúvida, apresentar uma reclamação ou deixar comentários sobre matérias relativas a Privacidade e Protecção de Dados Pessoais, deverá enviar as suas comunicações para:

Encarregado de Protecção de Dados Pessoais – “Data Protection Officer”

ITEN Portugal S.A.
Avenida D. João II, 1.07-2.1, 4º
1998-014 Lisboa

Ou dpo@pt.clara.net