

POLÍTICA DE PRIVACIDADE DE CLIENTES

A política de privacidade dos dados pessoais

1 Controlo de aprovação, classificação e versões

Propriedades do documento

Nome do ficheiro:	RGPD-DOC-03-2 - Política de Privacidade 2024		
Versão	01	Data da versão:	01/07/2024
Destinatário do documento:	Todos os Clientes e Utilizadores de serviços e produtos prestados/comercializados pela Eurotux		
Nome do documento:	Política de Privacidade		
Assunto:	Documento que define a política de privacidade de clientes da organização		

Aprovação e classificação da informação

Elaborado por:	Henrique Necho	
Revisto por:	Ricardo Oliveira	
Aprovado por:	António Coutinho	
Nível de Confidencialidade:	X	Informação pública
		Informação interna
		Informação confidencial

		Informação sigilosa
A rever em:	Junho/2025	

Controlo de versões

Versão	Data	Alterações ao documento
00	01/07/2020	Documento inicial
01	28/06/2024	Atualizado pelo DPO

2 Conteúdo do documento

1	Controlo de aprovação, classificação e versões	2
2	Conteúdo do documento	4
3	Introdução	6
4	A nossa Política de Privacidade	7
4.1	Compromisso da Eurotux	7
4.2	Responsável pelo tratamento de dados e o encarregado da proteção de dados	8
4.3	Dados pessoais, titulares de dados pessoais e categorias de dados pessoais	8
4.3.1	O que são dados pessoais?	8
4.3.2	Quem são os titulares dos dados pessoais?	9
4.3.3	Que categorias de dados pessoais tratamos?	9
4.4	Descrição dos tratamentos de dados pessoais	10
4.4.1	Com que fundamento pode a Eurotux tratar os seus dados pessoais?	10
4.4.2	Para que finalidades a Eurotux trata os seus dados pessoais?	10
4.4.3	Quais os prazos de tratamento e conservação de dados pessoais?	13
4.5	A forma e o momento da recolha dos Dados Pessoais	14
4.5.1	Quando e como recolhemos os seus Dados Pessoais?	14
4.6	Direitos do titular dos dados pessoais	15
4.6.1	Quais são os seus direitos?	15

4.6.2	Como pode exercer os seus direitos?	15
4.7	Transmissão de Dados Pessoais	15
4.7.1	Em que circunstâncias existe comunicação dos seus dados pessoais a outras entidades, subcontratantes ou terceiros?	15
4.7.2	Em que circunstâncias a Eurotux transfere os seus dados para um país terceiro?	16
4.8	Medidas Processuais e técnicas de Segurança	16
4.8.1	De que modo a Eurotux protege a sua informação pessoal?	16
5	Conformidade da Política	18
5.1	Medição da conformidade	18
5.2	Exceções	18
5.3	Não Conformidade	18
5.4	Revisão e avaliação	18
6	Definições principais	19
6.1	Terminologia	19
6.2	Abreviaturas	20
7	Referências	21

3 Introdução

A Eurotux Informática SA, em conjunto com a Dipcode, a Eurotux UK e a Eurotux Brasil, é parte do Grupo Eurotux. A Eurotux é especialista no planeamento, integração e implementação de sistemas informáticos, oferecendo soluções de tecnologias de informação construídas à medida das necessidades dos clientes.

A proteção da privacidade e dos dados pessoais dos nossos clientes e utilizadores é uma prioridade para a Eurotux e um claro compromisso assumido por nós.

4 A nossa Política de Privacidade

Se for cliente, potencial cliente, parceiro, fornecedor e/ou se utilizar um serviço da Eurotux ou das suas empresas participadas (doravante "Eurotux"), a Eurotux pode recolher e tratar dados pessoais relativos à sua pessoa.

Este é o caso quando visita o website da Eurotux, quando comunica ou interage com a Eurotux (por telefone, e-mail, formulários online ou outras ferramentas de comunicação), quando participa em eventos da Eurotux, ou quando utiliza os serviços da Eurotux.

O objetivo desta Política é descrever tais atividades de tratamento realizadas sobre os seus dados pessoais, bem como as condições sob as quais tratamos os seus dados pessoais.

Esta política abrange o tratamento de dados pessoais efetuado pela Eurotux enquanto responsável pelo tratamento, ou seja, aqueles tratamentos em que a Eurotux determina os meios e as finalidades. As condições de tratamento executadas pela Eurotux como subcontratante de tratamento de dados pessoais, nomeadamente sob as instruções dos seus Clientes, são apresentadas no Anexo "Acordo de Tratamento de Dados".

4.1 Compromisso da Eurotux

A proteção da privacidade e dos dados pessoais constitui um compromisso fundamental de todas as empresas do Grupo Eurotux para com os seus Clientes e os Utilizadores dos seus serviços e produtos.

A Eurotux aconselha a leitura deste documento, a consulta da página do site dedicado à privacidade e à proteção dos dados e aos termos e condições dos serviços e produtos Eurotux, cujas atualizações serão disponibilizadas em Eurotux.com.

4.2 Responsável pelo tratamento de dados e o encarregado da proteção de dados

O responsável pela recolha e tratamento dos seus dados pessoais será a empresa do Grupo Eurotux que lhe presta o serviço ou fornece o produto e que nesse âmbito decide quais os dados recolhidos, os meios de tratamento dos dados e as finalidades para os quais são utilizados os dados pessoais.

A Eurotux tem um Encarregado da Proteção de Dados (DPO), que (i) monitoriza a conformidade do tratamento de dados com as normas aplicáveis, (ii) é um ponto de contacto com o Cliente ou Utilizador para esclarecimento de questões relativas ao tratamento dos seus dados pela Eurotux, (iii) coopera com a autoridade de controlo, (iv) presta informação e aconselha o responsável pelo tratamento ou o subcontratante sobre as suas obrigações no âmbito da privacidade e proteção de dados.

Pode contactar o DPO através do seguinte endereço:

Email: dpo@Eurotux.com

4.3 Dados pessoais, titulares de dados pessoais e categorias de dados pessoais

4.3.1 O que são dados pessoais?

Dados Pessoais são qualquer informação, de qualquer natureza e em qualquer suporte, relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável.

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.

4.3.2 Quem são os titulares dos dados pessoais?

O titular dos dados pessoais é o Cliente ou Utilizador, pessoa singular, a quem os dados dizem respeito e que usufruiu de serviços e/ou produtos prestados/comercializados por empresas do Grupo Eurotux.

Quando o Cliente é uma pessoa coletiva, a Eurotux pode recolher dados pessoais relativos aos colaboradores do Cliente que interagem com a Eurotux.

4.3.3 Que categorias de dados pessoais tratamos?

Tipos de dados	Exemplos de dados (não exaustivo)
Identificação e Contactos	Nome, morada, endereço de e-mail ou número de telefone.
Dados Profissionais	Empresa, cargo, departamento ou curriculum vitae.
Dados da Relação Contratual	Serviços subscritos, informações financeiras e de pagamento, comunicações entre o Cliente e a Eurotux
Dados de utilização de serviços	Dados de identificação de serviços, Dados de consumo de serviços e dados técnicos (endereços IP, dados de login).
Dados de Segurança	Informações de autenticação nos sites e nas <i>appliances</i> (identificador de utilizador, password, endereços IP, logs de acesso).

4.4 Descrição dos tratamentos de dados pessoais

4.4.1 Com que fundamento pode a Eurotux tratar os seus dados pessoais?

Consentimento: quando tiver o seu consentimento expresso - por escrito, oralmente ou através da validação de uma opção - e prévio e se esse consentimento for livre, informado, específico e inequívoco. São exemplos, os

consentimentos envio de comunicações de produtos e serviços do Grupo Eurotux, e utilização da gravação das chamadas que efetua para o nosso *service desk* com o objetivo de melhorarmos a qualidade de serviço do atendimento; ou

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 Eurotux, como por exemplo dados para a preparação de uma proposta de serviços, dados de identificação e contacto, dados de faturação; ou

Cumprimento de obrigação legal: quando o tratamento de dados pessoais seja necessário para cumprir uma obrigação legal a que a Eurotux esteja sujeita, como por exemplo a comunicação de dados de identificação ou de utilização de serviços a entidades policiais, judiciais, fiscais ou reguladoras ou de imagens de sistemas de videovigilância; ou

Interesse legítimo: quando o tratamento de dados pessoais corresponda a um interesse legítimo da Eurotux ou de terceiros, como por exemplo o tratamento de dados para garantia de segurança da rede e serviços, a deteção de fraude e proteção de receita, e quando os nossos motivos para a sua utilização devam prevalecer sobre os seus direitos de proteção de dados.

4.4.2 Para que finalidades a Eurotux trata os seus dados pessoais?

Os dados pessoais são recolhidos e tratados pela Eurotux para as seguintes finalidades:

Processos de tratamento de dados pessoais	Exemplos de finalidades (não exaustivo)
Gestão de Cliente, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros	Gestão de atividades administrativas, contactos, informações ou pedidos
	Gestão de faturação, cobrança e pagamentos de serviços
	Gestão de reclamações ou avarias

	Gestão da experiência de Cliente ou de Parceiro
Gestão da entrega de serviços da Eurotux	Gestão de instalação, ativação ou encerramento de serviços
	Apoio e assistência à utilização dos serviços
	Manutenção dos serviços
	Gestão de incidentes
Gestão da Prestação de Serviço	Prestação de serviços de data center e managed services
	Prestação de serviços de cloud & devops
	Prestação de serviços de consultoria, projetos e outsourcing IT
	Prestação do serviço Trust by Eurotux
	Prestação de serviços SOC
Atividades de marketing, prospeção comercial e melhoria da qualidade de serviço	Prospeção comercial e comunicação de informações sobre as atividades, serviços e eventos da Eurotux e Parceiros
	Adaptação e desenvolvimento de novos serviços ou produtos
	Tratamento de pedidos de informação sobre os serviços
	Gestão de websites e redes sociais do Grupo Eurotux
Atividades de recrutamento	Gestão do recrutamento e seleção de pessoal
Cumprimento de obrigações legais	Manutenção da contabilidade geral e auxiliar
	Resposta a entidades judiciais, de regulação e de supervisão
	Tratamento dos pedidos enviados ao encarregado da proteção de dados
	Identificação dos utilizadores dos sítios Web alojados pela Eurotux
	Atividades, serviços e infraestruturas de tratamento de dados seguros

	Gestão da violação de dados pessoais
Prossecução de interesses legítimos	Tratamento seguro de dados, serviços e infraestruturas da Eurotux
	Realização de inquéritos de satisfação de clientes, estudos de clientes, testes de produtos, melhoria de serviços
	Gestão de pagamentos em dívida
	Deteção e prevenção de fraudes
	Criação de provas para reclamações ou litígios
	Formação e avaliação dos colaboradores, e melhoria da qualidade do serviço
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
Deteção de fraude, proteção de receita e auditoria	Deteção de fraude e práticas ilícitas
	Controlo, auditoria e investigação
Gestão de rede e sistemas	Suporte e melhoria das redes e aplicações que suportam o serviço
	Monitorização, melhoria e suporte do serviço
Controlo da segurança	Gestão de acessos e logs
	Gestão de backups
	Gestão de incidentes de segurança
Controlo da segurança física	Videovigilância em instalações

4.4.3 Quais os prazos de tratamento e conservação de dados pessoais?

A Eurotux trata e conserva os seus dados pessoais conforme as finalidades para que os mesmos são tratados.

Há casos em que a lei obriga ao tratamento e conservação dos dados por um período de tempo mínimo, designadamente, por 10 anos os dados necessários para informação à Autoridade Tributária para efeitos contabilísticos ou fiscais.

Mas, sempre que não exista uma obrigação legal específica, então 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 Eurotux vai tratar e manter os seus dados pessoais pelo período em que mantiver uma relação contratual consigo.
- No que respeita à videovigilância das suas instalações, a Eurotux apenas manterá as gravações de imagens e respetivos dados pessoais pelo prazo máximo de 30 dias.

A Eurotux poderá manter outros dados pessoais por períodos superiores à duração da relação contratual, seja com base no seu consentimento de Utilizador, seja para assegurar direitos ou deveres relacionados com o contrato, seja ainda 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 relativo a atividades de prospeção comercial, a preservação de dados no âmbito de processos de recrutamento, a gestão de eventos, a reclamação de faturas, o levantamento de equipamentos após cessação do contrato ou processos judiciais, pelo prazo em que os mesmos estiverem pendentes.

4.5 A forma e o momento da recolha dos Dados Pessoais

4.5.1 Quando e como recolhemos os seus Dados Pessoais?

Recolhemos os dados pessoais quando adquire serviços da Eurotux, quando nos contacta através dos nossos canais, ou quando participa em eventos e estudos de mercado.

Mas a sua informação pessoal pode também ser recolhida a partir de fontes acessíveis ao público.

4.6 Direitos do titular dos dados pessoais

4.6.1 Quais são os seus direitos?

Em conformidade com o RGPD, tem o direito de aceder aos Dados Pessoais acima mencionados que lhe dizem respeito, bem como o direito de os retificar, solicitar a sua eliminação e portabilidade, e o direito de limitar ou opor-se a determinado tratamento. Quando o tratamento se baseia no consentimento, também tem o direito de retirar o consentimento em qualquer altura.

4.6.2 Como pode exercer os seus direitos?

Estes direitos podem ser exercidos, por escrito, para o email indicado no ponto 4.2.

Cada pedido deve ser acompanhado das informações necessárias para comprovar a sua identidade. A resposta aos pedidos deverá ser prestada no prazo máximo de 30 dias, salvo se for um pedido especialmente complexo.

Se, depois de nos contactar, sentir que os seus direitos não foram respeitados, pode também dirigir uma queixa à [autoridade competente em matéria de proteção de dados](#).

4.7 Transmissão de Dados Pessoais

4.7.1 Em que circunstâncias existe comunicação dos seus dados pessoais 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 Eurotux. Neste caso a Eurotux 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 entidades a quem os dados tenham de ser comunicados por força da lei, como a autoridade tributária, as autoridades policiais, as autoridades reguladoras, os tribunais, órgãos governamentais ou outras autoridades públicas.

4.7.2 Em que circunstâncias a Eurotux transfere os seus dados para um país terceiro?

A Eurotux pode ter de transferir os seus dados pessoais para um país terceiro fora do espaço da União Europeia e que não integre a lista de países que a EU já considerou reunir níveis de proteção dos dados pessoais adequados. Nesses casos, a Eurotux assegurará que as transferências de dados se realizam no estrito cumprimento das normas legais aplicáveis.

4.8 Medidas Processuais e técnicas de Segurança

4.8.1 De que modo a Eurotux protege a sua informação pessoal?

A Eurotux tem implementadas as medidas lógicas, físicas, organizativas e de segurança adequadas, necessárias e suficientes para proteger os seus dados pessoais contra a destruição, a perda, a alteração, a divulgação, o acesso não autorizado ou qualquer outra forma de tratamento accidental ou ilícito. A Eurotux tem implementados:

- medidas de segurança organizacionais, como a implementação da Norma da Segurança da Informação (ISO/IEC 27001) e a Qualidade (ISO 9001)
- requisitos e medidas de segurança lógicos, como a utilização de firewalls e sistemas de deteção de intrusão nos seus sistemas, a existência de uma política rigorosa sobre os acessos a sistemas e à informação e o registo das ações efetuadas pelos colaboradores da Eurotux sobre dados pessoais dos Clientes ou Utilizadores
- medidas de segurança física, entre as quais se destacam um estrito controlo de acessos às instalações físicas da Eurotux, por parte de colaboradores, parceiros e visitantes, bem como um acesso muito restrito e permanentemente vigiado às infraestruturas tecnológicas essenciais da Eurotux
- meios de proteção dos dados desde a conceção (“privacy by design”) utilizando meios técnicos como a máscara, a cifragem, a pseudonimização e a anonimização dos dados pessoais e, ainda, um conjunto de medidas preventivas favoráveis à privacidade (“privacy by default”)
- mecanismos de escrutínio, auditoria e controlo para garantir o cumprimento das políticas de segurança e privacidade
- um programa de informação e formação dos colaboradores e parceiros da Eurotux
- regras de acesso para os Clientes ou Utilizadores a determinados produtos ou serviços, como por exemplo a introdução de uma password, para permitir reforçar os mecanismos de controlo e segurança.
- Abordagem baseada nos riscos de cibersegurança

A Eurotux aconselha, no entanto, prudência na exposição dos seus dados pessoais e na circulação desses dados pela internet, atos que são da total responsabilidade do Cliente, uma vez que esses dados não estão totalmente protegidos contra eventuais violações, a adoção de medidas de segurança complementares, incluindo a manutenção de equipamentos (PCs, tablets ou telemóveis) e programas devidamente atualizados e configurados com firewalls e

proteção contra software malicioso (ex.º antivírus), a não navegação em sites de reputação duvidosa ou para os quais não tenha as devidas garantias de autenticidade, a proteção física dos seus equipamentos e evitar colocar credenciais de acesso em computadores de acesso público (ex.º hotéis, aeroportos, etc.) e a utilização de passwords fortes e diferenciadas consoante cada serviço ou site.

5 Conformidade da Política

5.1 Medição da conformidade

O Encarregado da Proteção de Dados, com o apoio do Comité de Segurança e Privacidade, verificará a conformidade com esta política através de vários métodos, incluindo, mas não se limitando a relatórios de ferramentas de trabalho, auditorias internas e externas e informação de feedback do proprietário da política.

5.2 Exceções

Qualquer exceção a esta política deve ser previamente aprovada e documentada pelo Encarregado da Proteção de Dados e comunicada Comité de Segurança e Privacidade.

5.3 Não Conformidade

Um funcionário que tenha violado esta política pode ser objeto de um procedimento disciplinar

5.4 Revisão e avaliação

Esta política é atualizada e revista como parte do processo de melhoria contínua, com uma periodicidade anual ou sempre que necessário.

6 Definições principais¹

6.1 Terminologia

Termo	Definição	Origem
Dados Pessoais	Qualquer informação, de qualquer natureza e em qualquer suporte, relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável	RGPD
Titular dos dados	Pessoa singular, a quem os dados dizem respeito	RGPD
Tratamento de dados pessoais	Uma operação ou um conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais ou sobre conjuntos de dados pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, o apagamento ou a destruição	RGPD
Responsável pelo tratamento	A pessoa singular ou coletiva que, individualmente ou em conjunto com outras, determina as finalidades e os meios de tratamento de dados pessoais	RGPD
Subcontratante	A pessoa singular ou coletiva que trate os dados pessoais por conta do responsável pelo tratamento destes	RGPD
Encarregado da Proteção de Dados	A pessoa singular que (i) monitoriza a conformidade do tratamento de dados com as normas aplicáveis, (ii) é um ponto de contacto com o Cliente ou Utilizador para esclarecimento de questões relativas ao tratamento dos seus dados pela Eurotux, (iii) coopera com a autoridade de controlo, (iv) presta informação e aconselha o responsável pelo tratamento ou o subcontratante sobre as suas obrigações no âmbito da privacidade e proteção de dados.	RGPD

¹ Nesta seção são fornecidas definições claras de termos técnicos, termos e abreviaturas utilizados na política para garantir que todos os destinatários, independentemente de seu nível de conhecimento técnico, possam compreender o conteúdo e assim evitar mal-entendidos.

Violação de dados pessoais	Uma violação da segurança que provoque, de modo acidental ou ilícito, a destruição, a perda, a alteração, a divulgação ou o acesso, não autorizados, a dados pessoais transmitidos, conservados ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento	RGPD
ISO/IEC 27001	Norma internacional que define os requisitos para um sistema de gestão de segurança da informação (SGSI). O objetivo é ajudar as organizações a proteger as suas informações de forma sistemática e eficaz, garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados	ISO
ISO 9001	Norma internacional que estabelece critérios para um sistema de gestão da qualidade (SGQ). A norma pode ser utilizada por qualquer organização, independentemente do seu tamanho ou do setor de atuação. A ISO 9001 é baseada em vários princípios de gestão da qualidade, incluindo uma forte orientação ao cliente, a motivação e a implicação da Administração, a abordagem por processos e a melhoria contínua	ISO

6.2 Abreviaturas

Abreviatura	Definição
CNPD	Comissão Nacional de Proteção de Dados
RGPD	Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados

7 Referências

Para a realização desta política, são tidas como referências as seguintes fontes:

- Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados ou RGPD)
- Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto (Lei da Proteção de Dados Pessoais)
- Art.º 35.º da Constituição

