

## POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Saiba como são recolhidos, tratados e usados os seus dados pessoais e como pode aceder a todo o detalhe.

### 1. Dados pessoais

O que são dados pessoais?

Dados Pessoais são qualquer informação, de qualquer natureza e em qualquer suporte (ex.º som ou imagem), relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável.

É considerada identificável a pessoa que possa ser identificada direta ou indiretamente por ex.º 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.

Quem são os titulares de dados pessoais?

O Cliente ou Utilizador, pessoa singular, a quem os dados dizem respeito e que usufruiu dos serviços ou produtos do GRUPO INDELAGUE (INDELAGUE e ROXO Lighting). O Cliente será a pessoa que celebra o contrato com o GRUPO INDELAGUE (INDELAGUE ou ROXO Lighting) e o Utilizador é a pessoa que utiliza os serviços ou produtos do GRUPO INDELAGUE, mas que pode não corresponder ao Cliente. Por exemplo:

- No segmento empresarial, o contrato com o GRUPO INDELAGUE está em nome da empresa mas os Utilizadores são os clientes ou colaboradores dessa empresa;

- No segmento particular, um Cliente poderá adquirir vários serviços, sendo que cada uma das pessoas da casa que beneficiar dos serviços ou produtos serão consideradas um Utilizador.

A este propósito o GRUPO INDELAGUE informa que protege igualmente os dados pessoais e respeita os direitos dos clientes e dos utilizadores.

Que categorias de dados pessoais tratamos?

As categorias de dados que tratamos são as seguintes:

Identificação e contactos e outros dados de identificação

Números de identificação civil ou fiscal, dados para pagamento, a morada de faturação/instalação, o contacto telefónico ou endereço de correio eletrónico; data de nascimento, o género

Serviço

Produtos e serviços adquiridos ou subscritos

Perfil e interesses

Interesses nos produtos ou serviços do GRUPO INDELAGUE, Newsletter, redes sociais, ou outras preferências e interesses.

### 2. Tratamento dos dados pessoais

**Quem é o responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais?**

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

O Encarregado da Proteção de Dados

O GRUPO INDELAGUE tem, também, um Encarregado da Proteção de Dados (Data Protection Officer ou DPO), que:

1. Monitoriza a conformidade do tratamento de dados com as normas aplicáveis;
2. É um ponto de contacto com o cliente ou utilizador para esclarecimento de questões relativas ao tratamento dos seus dados pelo GRUPO INDELAGUE;
3. Cooperar com a autoridade de controlo;
4. Presta informação e aconselha o responsável pelo tratamento ou o subcontratante sobre as suas obrigações no âmbito da privacidade e proteção de dados.

Como posso contactar o Encarregado da Proteção de Dados?

Pode contactar o DPO através dos seguintes endereços:

Carta: Encarregado da Proteção de Dados (DPO) INDELAGUE - INDÚSTRIA ELÉCTRICA DE ÁGUEDA, S.A.  
- Rua da mina 465, Covão, Zona Industrial EN1 Norte, 3750-792 Trofa, ÁGUEDA PORTUGAL

Mail: [dpo@indelague.pt](mailto:dpo@indelague.pt)

### 3. Fundamento do tratamento de dados pessoais

Com que fundamento podemos tratar os seus dados pessoais?

Estas são as circunstâncias em que tratamos dos 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, o seu consentimento para o GRUPO INDELAGUE analisar a utilização dos serviços e perfil de consumo e fazer recomendações ou enviar mensagens de marketing, para utilizar os seus dados de identificação ou de utilização de serviços para envio de mensagens de marketing do GRUPO INDELAGUE.

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 as empresas do GRUPO INDELAGUE, como por exemplo para a preparação de uma proposta de serviços ou informação sobre a morada para instalação, para a prestação do serviço de comunicações, para a gestão de contactos, informações e pedidos, para a gestão de faturação, cobrança e pagamentos;

**ou**

#### Cumprimento de obrigação legal

Quando o tratamento de dados pessoais seja necessário para cumprir uma obrigação legal a que as empresas do GRUPO INDELAGUE estejam sujeita, como por exemplo a comunicação de dados de identificação ou de tráfego a entidades policiais, judiciais, fiscais ou reguladoras ou de dados de localização para assegurar serviços de emergência;

ou

#### Interesse legítimo

Quando o tratamento de dados pessoais corresponda a um interesse legítimo das empresas do GRUPO INDELAGUE ou de terceiros, como por exemplo o tratamento de dados para, melhoria de qualidade de serviço, 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. Finalidades e período do tratamento de dados

Por quanto tempo tratamos os seus Dados Pessoais?

Os seus dados pessoais são tratados pelo GRUPO INDELAGUE apenas pelo período de tempo necessário para a realização da finalidade definida ou, consoante o que for aplicável, até que exerça o seu direito de oposição, direito a ser esquecido ou retire o consentimento. Depois de decorrido o respetivo período de conservação, o GRUPO INDELAGUE eliminará ou anonimizará os dados sempre que os mesmos não devam ser conservados para finalidade distinta que possa subsistir.

Para que finalidades tratamos os seus Dados Pessoais?

#### Marketing e Vendas

- Marketing ou venda de novos produtos ou serviços;
- Análise de perfis de consumo;
- Adaptação e desenvolvimento de novos produtos ou serviços;

#### Gestão de Cliente e Prestação de Serviço

- Gestão de contactos, informações ou pedidos;
- Gestão de instalação, ativação ou desligamentos;
- Gestão de reclamações ou avarias;
- Gestão de faturação, cobrança e pagamentos;
- Análise de consume;

#### 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

#### Deteção de fraude, proteção de receita e auditoria

- Deteção de fraude e práticas ilícitas
- Proteção e controlo de receita
- Gestão de risco de crédito
- Auditoria e investigação internas

#### Gestão de rede e sistemas

Suporte e melhoria das redes e aplicações que suportam o serviço Monitorização, melhoria e suporte do serviço

#### Cumprimento de obrigações legais

- Localização de chamadas para serviços de emergência;
- Pedidos judiciais de interceção de comunicações;
- Investigação, deteção e repressão de crimes graves;
- Resposta a entidades judiciais, de regulação e de supervisão;

#### Controlo da segurança da informação

- Gestão de acessos, logs;
- Gestão de backups;
- Gestão de incidentes de segurança;

#### Controlo da segurança física

Vídeo vigilância em instalações, nomeadamente Escritórios e Fábrica

Quais os prazos de tratamento e conservação de dados pessoais?

O GRUPO INDELAGUE 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 um ano, os dados de tráfego e localização para efeitos de investigação, deteção e repressão de crimes graves ou 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, o GRUPO INDELAGUE vai tratar e manter os seus dados pessoais pelo período em que mantiver uma relação contratual consigo.

No entanto, os dados de tráfego necessários à faturação, por exemplo, os números de destino e de origem das chamadas efetuadas, data/hora da comunicação, duração da comunicação, endereço IP e mac adress, só serão mantidos por um período máximo de 6 meses a contar da data em que os dados são gerados.

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

O GRUPO INDELAGUE poderá manter outros dados pessoais por períodos superiores à duração da relação contratual, seja com base no seu consentimento, 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 para efeitos de marketing e vendas, a preservação de dados no âmbito de processos de reclamação de faturas, exercício de direitos de garantia, levantamento de equipamentos após desligamento de cliente ou processos judiciais, neste último caso pelo prazo em que os mesmos estiverem pendentes.

## 5.Recolha de dados pessoais

Como recolhemos os seus dados pessoais?

Recolhemos os dados pessoais mediante o seu consentimento quando adquire produtos ou serviços do GRUPO INDELAGUE, quando descarrega ou utiliza produtos, serviços e aplicações do GRUPO INDELAGUE ou quando participa em estudos de mercado.

A recolha pode ser feita oralmente, por escrito ou através do website do GRUPO INDELAGUE. Mas a sua informação pessoal pode também ser recolhida a partir de fontes acessíveis ao público ou outras fontes.

Como é feita a recolha indireta dos seus dados pessoais?

Para que melhor possa compreender esta recolha indireta indicamos-lhe os seguintes casos:

Base de Dados Partilhada entre operadores de comunicações eletrónicas para efeitos de contratação

Se tiver faturas em dívida de valor superior a 20% do salário mínimo nacional, os seus dados poderão ser incluídos numa lista de devedores. Mas antes de incluir os seus dados na lista, o GRUPO INDELAGUE notificará-lo-á para, em 5 dias, pagar o valor em dívida, provar que a dívida não existe ou que não lhe é exigível. Também se tiver um acordo para o pagamento da dívida, se justificar a falta de pagamento das faturas com o não cumprimento do contrato pelo próprio operador ou se tiver reclamado do valor faturado ou provar que não deve o montante que lhe é cobrado, não poderá fazer parte desta base de dados. Esta lista é partilhada

entre os operadores de comunicações aderentes e o GRUPO INDELAGUE poderá recorrer a esta lista antes de tomar uma decisão sobre a contratação de serviços com clientes.

Outra informação relevante sobre risco de crédito ou sobre identificação e dados de contacto, para gestão de cobranças, deteção de fraude e proteção de receita

O GRUPO INDELAGUE poderá recolher dados pessoais junto de entidades privadas que mantêm informação relevante sobre o crédito dos titulares dos dados pessoais, desde que essas bases respeitem as regras de proteção de dados aplicáveis. O GRUPO INDELAGUE poderá também aceder, recolher ou confirmar dados pessoais em sites da Administração Pública e de entidades privadas, designadamente, para confirmar a exatidão dos seus dados de identificação e de contacto.

## 6. Direitos de proteção de dados

Quais os seus direitos?

Consulte em baixo os seus direitos e o detalhe do que se salvaguarda em cada um.

Direito de acesso

Direito a obter a confirmação de quais são os seus dados pessoais que são tratados e informação sobre os mesmos, como por exemplo, quais as finalidades do tratamento, quais os prazos de conservação, entre outros. Direito a ver/ouvir ou obter cópia, por exemplo das faturas, dos acordos escritos ou das chamadas em que é interveniente e que são gravadas.

Direito de retificação

Direito de solicitar a retificação dos seus dados pessoais que se encontrem inexatos ou solicitar que os dados pessoais incompletos sejam completados, como por exemplo a morada, o NIF, o email, os contactos telefónicos, ou outros.

### **Direito ao apagamento dos dados ou “direito a ser esquecido”**

Direito de obter o apagamento dos seus dados pessoais, desde que não se verifiquem fundamentos válidos para a sua conservação, como por exemplo os casos em que o GRUPO INDELAGUE tem de conservar os dados para cumprir uma obrigação legal de preservação para investigação, deteção e repressão de crimes ou porque se encontra em curso um processo judicial.

Direito a retirar o consentimento ou 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 legítimos que prevalecem sobre os seus interesses, direitos e liberdades, como por exemplo de defesa de um direito num processo judicial.

Direito de limitação

Direito a solicitar a limitação do tratamento dos seus dados pessoais, sob a forma de:

1. Suspensão do tratamento

2. Limitação do âmbito do tratamento a certas categorias de dados ou finalidades de tratamento.

#### Perfil e decisões automatizadas

O GRUPO INDELAGUE pode traçar o perfil dos clientes com base, por exemplo, nas suas preferências, interesses pessoais, utilização de serviço, localização, etc, nomeadamente para prestar serviços, aumentar a qualidade e a experiência dos produtos e serviços, adequar comunicações de marketing etc, desde que esse tratamento seja necessário para a celebração ou execução do contrato entre o titular e o GRUPO INDELAGUE ou seja baseado no consentimento do titular.

Quando o tratamento de dados pessoais, incluindo o tratamento para a definição de perfis, seja exclusivamente automático (sem intervenção humana) e possa produzir efeitos na sua esfera jurídica ou o afetar significativamente terá o direito a não ficar sujeito a nenhuma decisão que se baseie nesse tratamento automático, salvo as exceções previstas na lei e terá o direito a que o GRUPO INDELAGUE adote medidas adequadas para salvaguardar os seus direitos e liberdades e legítimos interesses, incluindo o direito a que haja intervenção humana na tomada de decisão por parte do GRUPO INDELAGUE, o direito de manifestar o seu ponto de vista ou contestar a decisão tomada com base no tratamento automatizado de dados pessoais.

#### Direito a reclamar

Direito de apresentar reclamação à autoridade de controlo, a CNPD, para além da empresa ou do DPO.

#### Como pode exercer os seus direitos?

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. As informações devem ser prestadas por escrito mas, se o solicitar, podem ser prestadas oralmente. Neste caso, o GRUPO INDELAGUE deve verificar a sua identidade por outros meios que não orais.

A resposta aos pedidos deverá ser prestada no prazo máximo de 30 dias, salvo se for um pedido especialmente complexo.

Exerça os seus direitos através dos seguintes endereços:

INDELAGUE - INDÚSTRIA ELÉCTRICA DE ÁGUEDA, S.A.

Morada: Rua da mina 465, Covão, Zona Industrial EN1 Norte, 3750-792 Trofa, ÁGUEDA PORTUGAL

Mail: [dpo@indelague.pt](mailto:dpo@indelague.pt)

Telefone: +351 234 612 310

## 7. Transmissão de dados pessoais

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 do GRUPO INDELAGUE. Neste caso o GRUPO INDELAGUE 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 do GRUPO INDELAGUE ou dos subcontratantes, empresas com quem o GRUPO INDELAGUE 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. Proteção de dados pessoais

De que modo o GRUPO INDELAGUE protege os seus dados pessoais?

O GRUPO INDELAGUE 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 difusão, o acesso não autorizados ou qualquer outra forma de tratamento accidental ou ilícito.

O GRUPO INDELAGUE tem implementado:

- Requisitos e medidas de segurança lógicas, 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 do GRUPO INDELAGUE sobre dados pessoais dos clientes ou utilizadores (logging);

- Medidas de segurança física, entre as quais se destacam um estrito controlo de acessos às instalações físicas do GRUPO INDELAGUE, por parte de colaboradores, parceiros e visitantes, bem como um acesso muito restrito e permanentemente vigiado às infraestruturas tecnológicas essenciais do GRUPO INDELAGUE;

- 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 do GRUPO INDELAGUE;

- 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.

## 9. Conselhos úteis para a proteção dos seus dados

Websites do GRUPO INDELAGUE e de terceiros

Sobre a utilização e o tratamento de dados pessoais de websites do GRUPO INDELAGUE, não deixe de consultar as regras sobre utilização de cookies nos respetivos websites.



Os websites, os produtos ou as aplicações do GRUPO INDELAGUE podem conter links para websites, produtos ou serviços de terceiros, que não têm qualquer relação com o GRUPO INDELAGUE ou que não são abrangidos por esta Política de Privacidade.

A recolha ou o tratamento dos dados pessoais solicitados por esses terceiros é da sua exclusiva responsabilidade, não podendo o GRUPO INDELAGUE ser responsabilizada, em qualquer circunstância, pelo conteúdo, pela exatidão, veracidade ou legitimidade desses websites ou pela má utilização dos dados recolhidos ou tratados por intermédio dos mesmos.

Alertamos os Clientes e Utilizadores do GRUPO INDELAGUE para este facto e para a necessidade de, antes de utilizarem os websites, produtos ou aplicações, lerem e aceitarem as regras relativas ao tratamento de dados pessoais definidos por esses terceiros.

#### Outros conselhos

O GRUPO INDELAGUE aconselha 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 (e.g., 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 (e.g., cibercafés, hotéis, etc.) e a utilização de passwords fortes e diferenciadas consoante cada serviço ou website.