



claranet



# POLÍTICA DE PRIVACIDADE

**claranet**

helping **our customers**  
do amazing things

# CLARANET | Política De Privacidade

## 1. A Privacidade e a Proteção dos Dados Pessoais

A privacidade e a proteção dos dados pessoais de todos os Clientes e utilizadores dos serviços prestados pela Claranet Portugal, S.A. ("Claranet"), em cada momento, constituem um aspeto essencial na forma como esta atua e se organiza.

A Claranet visa garantir, assim, que todos os seus Clientes conhecem, a cada momento, as regras e princípios relativos à proteção 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 Proteção de Dados Pessoais (Lei n.º 58/2019, 8 de agosto) que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento e do Conselho de 27 de Abril de 2016 (RGPD). Deste modo, a empresa adota 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 Claranet poderá encontrar links de acesso a outros websites que são alheios à nossa empresa. A disponibilização de tais links é efetuada de boa-fé, não podendo a Claranet ser responsabilizada pela recolha e tratamento de dados pessoais efetuados nesses websites, nem ser responsabilizada pela exatidão, credibilidade e funcionalidade de websites pertencentes a terceiros. Deste modo, a disponibilização de links para outros websites alheios à Claranet não implica qualquer assunção de responsabilidade relativamente aos mesmos, não lhes sendo, em consequência, aplicável a presente Política de Privacidade.

A Claranet recomenda ainda que os seus Clientes adotem medidas de segurança complementares, incluindo a manutenção de equipamentos e programas devidamente atualizados e configurados, o uso de proteções 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, das Condições Gerais da Prestação de Serviços, bem como dos Termos e Condições Específicas de cada um dos serviços prestados pela Claranet.

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

## 2. O que são os Dados Pessoais

Dados pessoais são a informação, de qualquer natureza e independentemente do respetivo suporte, incluindo som e imagem, relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável. Considera-se identificável a pessoa que possa ser identificada direta e indiretamente, 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 eletrónico, serviços subscritos.

**Dados de Tráfego** – informação sobre a utilização dos serviços de comunicações, como por exemplo: números de destino e de origem das chamadas efetuadas, 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 do n.º 7 do artigo 4º do RGPD, 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

Os dados pessoais recolhidos pela Claranet na celebração e na execução do contrato têm por finalidade: gestão administrativa de clientes, faturação e cobrança dos serviços, marketing de produtos da empresa ou de empresas do grupo e, nos contratos que envolvam a subscrição de serviços de telecomunicações, retenção de dados de tráfego/localização, gestão de pedidos da Lei 32/2008. A utilização dos dados pessoais do Cliente para outros fins carece sempre do prévio e expresse consentimento do mesmo.

### 5. Responsabilidade sobre Dados Comunicados a Terceiros

A Claranet poderá, no exercício da sua atividade 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 Claranet 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 Claranet 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 proteção 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 Claranet 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 Claranet permanece responsável pelos dados pessoais disponibilizados pelos Clientes. A prestação de determinados serviços pela Claranet 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 proteção de dados pessoais e aos requisitos aplicáveis a tais transferências, nos termos legalmente previstos.

### 6. Tratamento de Dados Pessoais para Fins Específicos

A Claranet apenas procede ao tratamento dos dados de tráfego e de localização do Cliente estritamente necessários à faturação 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 Claranet, exceto 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 coletivas, bem como de dados conexos necessários para identificar o assinante ou o utilizador registado para fins de investigação, deteção e repressão de crimes graves por parte das autoridades competentes.

## 7. Condições de Recolha dos Dados Pessoais

A Claranet apenas recolhe e processa os dados pessoais dos Clientes com o expresse consentimento daqueles, de acordo com cada uma das finalidades específicas do tratamento em causa, nos termos previstos na Lei de Proteção 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 Claranet, (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, incorretos ou desatualizados, a Claranet não poderá prestar o(s) Serviço(s) subscrito(s), assumindo os Clientes nesse caso responsabilidade integral e exclusiva pela insuficiência ou incorreção dos dados transmitidos.

## 8. Período de Conservação dos Dados Pessoais

A Claranet 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 Claranet 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 Proteção 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 Claranet.

## 9. Direitos dos Clientes relativamente aos seus Dados Pessoais

De acordo com o disposto na Lei de Proteção de Dados Pessoais, é garantido ao Cliente na qualidade de titular dos dados pessoais, e de forma gratuita, o direito de acesso, correção, atualização 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 Eletrónicas Não Solicitadas para Fins de Marketing Direto

Os dados de contacto do Cliente, que seja pessoa singular, poderão ser utilizados pela Claranet, caso este o autorize expressamente no Formulário de Subscrição de Serviços (Service Order Form) em ações de marketing direto 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 coletiva, a Claranet poderá enviar comunicações não solicitadas para fins de marketing direto relativas a bens e serviços prestados pela própria ou por empresa do mesmo Grupo, exceto se o Cliente recusar expressamente o recebimento futuro deste tipo de comunicações e se inscrever na lista nacional de pessoas coletivas que manifestem expressamente opor-se à resseção de comunicações não solicitadas para fins de marketing direto que compete à Direção Geral do Consumidor (DGC) manter atualizada.

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

## 11. Dados de Cookies

A Claranet 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 Claranet 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 direto. Os cookies ajudam o website da Claranet 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 receção de cookies, bem como bloquear a respetiva 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 de o 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 Claranet, permitindo uma navegação mais rápida e eficiente, eliminando a necessidade de introduzir repetidamente as mesmas informações. Os cookies utilizados pela Claranet têm diferentes funções e distinguem-se nos termos seguintes:

1. **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 Claranet.
2. **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.
3. **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.
4. **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 seleção das definições apropriadas no respetivo navegador de internet (browser). Depois de autorizar a utilização de cookies, o utilizador poderá sempre desativar parte ou a totalidade dos cookies da Claranet.

## 12. Medidas de Segurança Adotadas para Proteção dos Dados Pessoais

Na sua estrutura organizativa, a Claranet conta com um Encarregado de Proteção 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 Proteção de dados pessoais.

## 13. Medidas Processuais e Técnicas de Segurança

A Claranet 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 atualizadas periodicamente pelo departamento responsável.

A Claranet 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 Claranet adotou 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 deteção de intrusão, a existência de acessos restritos – físicos e lógicos – o registo de operações (logging) e respetiva monitorização e auditoria, a recolha e transmissão de dados pessoais através de meios seguros.

Os dados pessoais recolhidos pela Claranet 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 proteção dos dados pessoais. Sempre que seja necessário comunicar dados pessoais dos seus Clientes a Terceiros, a Claranet 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 efetuada 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 Claranet, 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 Proteção 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 Claranet o mero Subcontratante e que, em qualquer caso, cada parte deve cumprir suas respetivas obrigações nos termos da Legislação de Proteção de Dados em relação a quaisquer Dados Pessoais que entrem na posse do destinatário.

Sem prejuízo do disposto no parágrafo anterior:

- a) A Claranet 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 acidental;
- c) Levando em conta a natureza dos Serviços, a Claranet 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 Claranet 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 seus Dados Pessoais para a Claranet para que esta os possa legalmente processar de acordo com o contrato estabelecido entre ambas as partes;
- f) A Claranet manterá um registo de qualquer processamento dos Dados Pessoais do Cliente realizados no decorrer dos serviços, juntamente com os registos do cumprimento das suas obrigações legais relativamente à Proteção de Dados Pessoais.

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

O custo da cooperação e assistência acima referida fica a cargo do Cliente, a menos que tal cooperação e assistência se relacionem diretamente com a violação da Claranet das suas obrigações no Contrato, caso em que tal cooperação e assistência ficarão a cargo da Claranet. Se a Claranet tomar conhecimento de qualquer processamento não autorizado ou ilegal de quaisquer Dados Pessoais do Cliente ou que tais dados sejam perdidos ou destruídos ou se danificarem, corromperem ou inutilizarem, a Claranet 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 Claranet 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 Proteção de Dados Pessoais, deverá enviar as suas comunicações para:

### **Encarregado de Proteção de Dados Pessoais – “Data Protection Officer”**

Claranet Portugal S.A.

Hub Criativo do Beato, Rua da Manutenção, 71, Edifício A  
1900-500 Lisboa

ou

**dpo@claranet.pt**