



Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais

A DSTELECOM, S.A., no âmbito da prestação dos seus serviços, necessita de recolher regularmente alguns dados pessoais dos seus clientes sendo o nome e morada são dois exemplos claros (mas não os únicos) dessa necessidade.

Por outro lado, a interação cada vez mais frequente dos nossos clientes através do nosso web site também requer, nalguns casos, a recolha de informações pessoais do utilizador com vista à elegibilidade de cobertura e utilização de serviços prestados pelas empresas do grupo dst telecomunicações sgps s.a., ou noutros casos, para monitorização de qualidade de serviço, retenção de dados de trafego, gestão de faturação, contencioso e jurídico, e a recolha de dados do seu computador por intermédio de pequenos ficheiros conhecidos do público em geral como cookies.

A Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais ajuda-o a compreender como recolhemos, usamos e protegemos os seus dados pessoais quando usa os nossos serviços ou visita o nosso web site.

Poderá obter informação adicional ou esclarecer qualquer dúvida sobre esta Declaração de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais, bastando para o efeito remeter as suas questões para:

DSTELECOM, S.A..

A/C Responsável pela Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais

Rua de Pitancinhos, s/n – Palmeira

4700-727 Braga

ou para o endereço de correio eletrónico: dpo@dstelecom.pt

A DSTELECOM está empenhada em proteger a privacidade dos seus Clientes na utilização dos seus produtos e serviços, bem como na utilização e desenvolvimento de tecnologia que ofereça as melhores e mais seguras experiências online.

Aos utilizadores é dada a possibilidade de navegar no web site da DSTELECOM sem que seja necessário fornecer informações pessoais. No entanto, por vezes, são necessárias informações para o fornecimento de serviços solicitados pelos utilizadores e Clientes.

Esta Declaração de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais ajuda-o a compreender como recolhemos, usamos e protegemos os seus dados pessoais quando visita o nosso web site e quando, genericamente, usa ou nossos produtos e serviços.

Na manifestação de vontade de conceder os dados pessoais à DSTELECOM, o Cliente reconhece que os mesmos sejam processados de acordo com esta Declaração de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais e com as regras e princípios constantes dos respetivos termos e condições dos serviços utilizados. Nesta medida e no que se refere ao processamento dos dados pessoais, deve o Cliente ler a presente Declaração de Privacidade conjuntamente com os Termos e Condições que regulam a oferta dos diversos produtos e serviços da DSTELECOM. Se for nossa intenção efetuar alguma alteração a esta Declaração, colocaremos as referidas alterações nesta página para que possa consultar o tipo de informação que recolhemos e a forma como a utilizamos.



DEFINIÇÕES

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 (titular dos dados).

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 da DSTELECOM.

O Cliente será a pessoa que celebra o contrato com a DSTELECOM e o Utilizador é a pessoa que utiliza os serviços ou produtos da DSTELECOM, mas que pode não corresponder ao Cliente.

Por exemplo:

- o contrato com a DSTELECOM está em nome da empresa mas os Utilizadores são os clientes ou colaboradores dessa empresa.

A este propósito a DSTELECOM informa que protege igualmente os dados pessoais e respeita os direitos dos clientes e dos utilizadores.

QUE CATEGORIAS DE DADOS PESSOAIS TRATAMOS?

- **Identificação e contactos**
ex.º Números de identificação civil ou fiscal, dados para pagamento, a morada de faturação/installação, o contacto telefónico ou endereço de correio eletrónico;
- **Outros dados de Identificação**
ex.º Data de nascimento e o género.
- **Serviço**
ex.º Produtos e serviços adquiridos ou subscritos.
- **Perfil e Interesses**
ex.º Interesses nos produtos ou serviços da DSTELECOM, filmes, séries, música, desporto, clube de futebol, redes sociais, ou outras preferências e interesses.
- **Informação de utilização do serviço (tráfego)**
ex.º Números de destino e de origem das chamadas efetuadas, data/hora da comunicação, duração da comunicação, endereço IP, *mac address* e os dados relativos à taxação de produtos e serviços.
- **Localização**
ex.º Referência geográfica do cliente ou equipamento terminal num determinado momento ou durante a utilização dos serviços.



- **Conteúdo**
ex.º Informação incluída nas comunicações dos clientes como por exemplo a voz e ou URLs completos de sessões de dados.
- **Perfil de utilização**
ex.º Dados que resultam das visualizações dos produtos, ou do tipo de chamadas realizadas.

COM QUE FINALIDADE PODE A DSTELECOM TRATAR OS SEUS DADOS PESSOAIS?

Em regra, os dados pessoais recolhidos junto dos Clientes destinam-se à prestação e faturação dos Serviços, à gestão e avaliação da relação contratual com o Cliente, à adaptação dos serviços às necessidades e interesses do Cliente, ao pagamento dos serviços de interligação, a ações de informação, marketing ou telemarketing da DSTELECOM, de empresas associadas ou em relação de domínio ou de grupo com a DSTELECOM e de terceiros, bem como à inclusão do Cliente nas listas de assinantes.

Os seus dados pessoais também serão tratados para responder às suas questões, sugestões ou reclamações.

Finalidades	Exemplos de finalidades
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 consumo Gravação de chamadas para prova de transação comercial e comunicações no âmbito da relação contratual Gravação de chamadas para monitorização da qualidade de 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 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.
Gestão de operadores	Gestão do serviço de interligação.
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



QUEM É RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS?

O responsável pelo tratamento dos dados pessoais é a DSTELECOM, S.A..

QUAL O PERÍODO DE CONSERVAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS?

Os seus dados pessoais são conservados apenas durante o período de tempo necessário para a prestação do serviço ou produto, ou para o cumprimento de obrigações legais da DSTELECOM.

Os dados de tráfego poderão ser conservados até ao período durante o qual a fatura pode ser legalmente contestada ou o pagamento reclamado, ou pelos períodos legalmente definidos para fins de investigação e ações judiciais de natureza penal.

QUE TIPO DE COOKIES SÃO UTILIZADOS NO WEB SITE DA DSTELECOM?

Cookies estritamente necessários: permitem que navegue no web site e utilize as aplicações e serviços que a DSTELECOM poderá disponibilizar, como por exemplo aceder a áreas seguras do web site. Sem estes cookies os serviços não podem ser prestados.

Cookies Analíticos: permitem obter dados agregados para análise estatística e melhoria do web site.

Cookies Funcionais: permitem uma navegação fácil e individualizada, pois guardam as preferências do utilizador relativamente à utilização do web site, para que não seja necessário voltar a configurar em cada visita.

Cookies de Terceiros: em algumas páginas do web site DSTELECOM existem componentes que são disponibilizados por terceiros (ex: vídeos do Youtube, Facebook, etc.) que usam cookies independentes dos cookies geridos pela DSTELECOM.

Cookies de Publicidade: Permitem direcionar a publicidade em função dos interesses de cada utilizador, mediante a recolha de hábitos de navegação na internet. Desta forma, a publicidade disponibilizada corresponderá às suas necessidades.

Alguns Cookies utilizados no web site serão eliminados do equipamento automaticamente ao encerrar a sessão do navegador (chamados “cookies de sessão”). Outros tipos de Cookies permanecerão no seu computador e possibilitam a identificação do mesmo na próxima visita ao web site (chamados “cookies permanentes”).

QUAIS OS MÉTODOS DE MARKETING E TELEMARKETING?

Para informar o Cliente sobre novos produtos e serviços, a DSTELECOM pode utilizar os seguintes métodos: Correio ou fax, inserção da informação na respetiva fatura de serviço, telefone, e-mail, SMS, ou qualquer outro serviço de comunicações eletrónicas, salvo se o Cliente se tiver oposto.

Na Proposta de Contrato de Prestação de Serviços de Comunicações Eletrónicas poderá não autorizar o tratamento dos seus dados pessoais para efeitos de Marketing ou Telemarketing.

Cliente pode recusar o seu consentimento em qualquer altura, bastando para o efeito remeter o seu pedido para:

DSTELECOM, S.A.

A/C Responsável pela Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais



Rua de Pitancinhos, s/n - Palmeira

4700-727 Braga

ou para o endereço de correio eletrónico: dpo@dstelecom.pt

QUAIS OS DIREITOS DO CLIENTE?

Direito de acesso, correção, oposição e eliminação dos dados pessoais.

Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao Cliente o direito de acesso aos dados que lhe digam diretamente respeito, podendo solicitar a sua correção ou aditamento, contactando para o efeito o encarregado de dados pessoais DSTELECOM.

O Cliente pode, ainda, a qualquer momento, opor-se ao tratamento dos dados, com exceção dos estritamente necessários à prestação do serviço, e/ou requerer eliminação dos seus dados para fins de marketing ou telemarketing ou inclusão em listas de assinantes e serviços informativos, devendo para o efeito contactar a DSTELECOM, por escrito ou através do endereço de correio eletrónico: dpo@dstelecom.pt

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 e-mail, 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 a DSTELECOM 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 à Portabilidade

Direito de receber os dados que forneceu à DSTELECOM em formato digital de uso corrente e de leitura automática ou de solicitar a transmissão direta dos seus dados para outra entidade que passe a ser o novo responsável pelos seus dados pessoais, como por exemplo, receber as suas faturas ou transmitir os seus contactos para o novo responsável, mas neste caso apenas se for tecnicamente possível.

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 prevaleçam 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:

- (i) Suspensão do tratamento ou
- (ii) Limitação do âmbito do tratamento a certas categorias de dados ou finalidades de tratamento.

Perfil e Decisões Automatizadas

A DSTELECOM 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 a DSTELECOM 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 a DSTELECOM 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 da DSTELECOM, 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 (Comissão Nacional de Proteção de Dados), 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, a DSTELECOM 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 através dos seguintes endereços:

Carta: DSTELECOM, S.A. - A/C Responsável pela Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais

Morada: Rua de Pitancinhos, s/n – Palmeira – 4700-727 Braga

E-mail: dpo@dstelecom.pt

Telefone: 253 109 500

Versão: 1.0 – 24-05-2018