

**POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS DE CLIENTES  
GUESTCENTRIC**

**Identidade do Responsável pelo Tratamento dos Dados Pessoais**

Guestcentric pessoa coletiva n.º 507844106, com sede social na Av. José Gomes Ferreira, n.º 13 – 2º Miraflores, 1495-139 Algés, Oeiras, Portugal.

(doravante, cada uma ou o conjunto simplesmente designadas por “Guestcentric”).

**Encarregado da Privacidade de Dados**

A **GUESTCENTRIC**, na sua dupla qualidade de Responsável pelo Tratamento e de Subcontratante, nomeou um Encarregado da Privacidade de Dados (“DPO”) para a **GUESTCENTRIC**. Pode contactar o DPO através dos seguintes canais:

- Endereço postal: DPO, com domicílio profissional na Av. José Gomes Ferreira, n.º 13-2º, Miraflores, 1495-139 Algés, Oeiras, Portugal.

- Endereço eletrónico: [dpo@guestcentric.com](mailto:dpo@guestcentric.com)

**Política de Privacidade de Dados Pessoais**

A **GUESTCENTRIC** informa a sua contraparte numa relação negocial / contratual (doravante simplesmente designada por “Contraparte” e ambas designadas por “partes”) que os dados pessoais que lhe sejam comunicados serão tratados conforme esta Política. Salvo quando o contrário resulte do contexto, qualquer referência feita neste documento a uma disposição legal ou contratual inclui as alterações a que a mesma tiver sido e/ou vier a ser sujeita.

**Dever de Informação Mútuo**

As partes informam os signatários do(s) contrato(s) entre ambas e as pessoas que contribuirão para a sua execução e/ou para a prestação de serviços / fornecimento de produtos entre as partes, de que os seus dados pessoais serão incluídos em ficheiros da responsabilidade de cada uma. Desses ficheiros constarão igualmente os dados pessoais trocados entre as partes ao abrigo de contratações ou contactos anteriores a 25 de Maio de 2018, aplicando-se-lhes esta Política.

**Dever de informação relativo a colaboradores**

As partes garantem que cumprirão o seu dever de informação para com os seus colaboradores cujos dados pessoais sejam comunicados entre ambas (Ex.: Disponibilização, pela Contraparte à **GUESTCENTRIC**, dos dados de contacto de um seu colaborador da área financeira, para efeitos de gestão e controle de pagamentos e faturas) ou entre cada uma delas e os seus subcontratados (distribuidores, prestadores de serviços, fornecedores, entre outros) para efeitos das Finalidades a seguir referidas.

Este dever de informação será também cumprido junto dos subcontratados das partes (distribuidores, prestadores de serviços, fornecedores, entre outros), para que estes comuniquem aos seus próprios colaboradores que os respetivos dados poderão ser comunicados pela **GUESTCENTRIC** à Contraparte ou vice-versa (Ex.: Disponibilização, por um fornecedor de serviços de manutenção da **GUESTCENTRIC**, dos dados de contacto de um seu colaborador, para efeitos de este, ao abrigo do contrato entre a **GUESTCENTRIC** e o fornecedor, prestar os serviços nas instalações da Contraparte).

Finalidades: (i) manutenção e cumprimento da relação negocial e contratual entre as partes; (ii) manutenção e cumprimento de relações negociais e contratuais entre as partes e os seus subcontratados.

**Finalidades do Tratamento**

Celebração, execução, manutenção e gestão de contratos e das relações contratuais entre as partes e/ou das prestações de serviços / fornecimentos de produtos e/ou dos pagamentos e cobranças.

**Fundamento Jurídico**

O fundamento jurídico que legitima este tratamento dos dados pessoais é a necessidade destes para as Finalidades referidas, para cumprimento de obrigações legais, quando aplicável, e / ou o interesse legítimo relativamente a ofertas ou alterações de produtos ou serviços iguais ou similares a outros anteriormente fornecidos ou solicitados.

**Dados**

Para as Finalidades referidas, são imprescindíveis os seguintes dados pessoais:

– Para os signatários de contratos, propostas, ofertas, encomendas, adjudicações ou solicitações: dados de identificação e números e validade de documentos de identidade, *email*, qualidade e capacidade em que atuam e assinaturas.

– Para a execução dos contratos e das prestações de serviços e fornecimentos de bens: nomes, *emails*, números de telefone, moradas e funções de colaboradores das partes.

## **Tratamentos de Dados Pessoais**

No âmbito das relações negociais / contratuais que estabelece, a **GUESTCENTRIC** pode realizar as seguintes ações que impliquem tratamentos de dados pessoais:

- Gestão administrativa, comercial, fiscal, económica, contabilística e/ou de faturação
- Gestão de cobranças e pagamentos
- Gestão de contas de fornecedores, parceiros e clientes
- Gravação de chamadas para ou dos serviços de atendimento
- Avaliação de riscos
- Gestão de reclamações / sugestões
- Prestação, ampliação e melhoria da qualidade dos fornecimentos e prestações realizados ao abrigo de uma relação negocial
- Auditorias
- Histórico de relações comerciais
- Envio à Contraparte de informação relevante requerida
- Projeção de novos fornecimentos ou serviços relacionados com os anteriores
- Realização de estudos estatísticos que permitam melhorar fornecimentos ou serviços realizados

Existe ainda um interesse legítimo da **GUESTCENTRIC**, que terá direito a:

- Enviar informação sobre modificações a produtos ou serviços contratados com a Contraparte
- Enviar informações sobre novos produtos ou serviços similares a outros contratados previamente ou que possam ter interesse, através de quaisquer meios incluindo eletrónicos, mesmo após terminar a relação negocial com a Contraparte.

Ao aceitar a relação negocial / contratual, a Contraparte consente no tratamento dos seus dados para as finalidades descritas, sem prejuízo do direito que, nos termos da lei, lhe assiste de revogar esse consentimento.

## **Prazos de Conservação dos Dados Pessoais**

Dados dissociados de pessoas: estes dados conservar-se-ão sem prazo.

Dados de contato tratados para fins comerciais: Conservar-se-ão até que titular retire o seu consentimento.

Dados de clientes, parceiros (por ex.: distribuidores) e fornecedores: Os dados conservar-se-ão durante a vigência da relação negocial / contratual e por 10 anos para os dados com relevância fiscal e 20 anos para os dados com relevância contratual.

Em caso de ordem de autoridade legítima ou de pendência de processo judicial ou administrativo, os prazos de conservação serão estendidos para corresponder aos mesmos.

## **Destinatários dos Dados Pessoais**

Os dados da Contraparte não serão comunicados a terceiros, exceto se:

- A comunicação for obrigatória ou autorizada por lei aplicável.
- O tratamento corresponder à livre e legítima aceitação de uma relação jurídica que se desenvolva, se cumpra e se controle necessariamente através do estabelecimento de uma conexão entre o tratamento e os ficheiros de terceiros, como por exemplo, os de entidades bancárias para faturação ou pagamentos, os de gestão de informação sobre cartões de crédito/débito para pagamentos, os de empresas de transporte para envio de produtos adquiridos ou os de empresas tecnológicas para prestação de serviços em linha.
- Uma adequada gestão da relação negocial / contratual implicar o envio da informação para a **GUESTCENTRIC** (cuja identidade e localização estão disponíveis em [www.GUESTCENTRIC.com](http://www.GUESTCENTRIC.com)).
- A informação for solicitada por quaisquer autoridades ou tribunais, no exercício das funções que lhes estão atribuídas.

## **Subcontratação pela GUESTCENTRIC**

A **GUESTCENTRIC** subcontratará parcial ou totalmente a prestação dos seus serviços a empresas com as quais manterá um contrato de prestação de serviços. A **GUESTCENTRIC** exige às suas subcontratadas o cumprimento das suas próprias obrigações em matéria de Política de Privacidade de Dados Pessoais e o

cumprimento das suas instruções. Designadamente, a **GUESTCENTRIC** subcontratará a empresas idóneas os serviços de gestão de dados de cartões de crédito / débito.

## Transferências de dados pessoais

Alguns serviços da **GUESTCENTRIC** ou de sociedades do Grupo **GuestCentric** poderão estar externalizados às seguintes empresas Google LLC e Google Inc., Salesforce.com Inc., Amazon WebServices Inc., Rackspace US Inc. e Go Daddy Operating Company LLC, DataTrans Ltd., Worldwide Payment Systems, S.A.U. dba Onyx Centersource, que se encontram sedeadas fora da União Europeia e, por isso, tal implica uma transferência internacional de dados pessoais.

Para o efeito, a **GUESTCENTRIC** as sociedades do Grupo **GuestCentric** (através de acordos inter-grupo) contratarão apenas empresas que apresentem garantias adequadas de proteção de dados (designadamente aderentes ao Acordo *Privacy Shield* EU-EUA) ou que celebrem Acordos de Transferência de Dados baseados em Cláusulas Contratuais Tipo aprovadas pela União Europeia (*Standard Contractual Clauses*) ou solicitarão o consentimento da Contraparte, entre outros fundamentos admissíveis.

## Exercício de direitos

A Contraparte pode, nos termos da lei, revogar o seu consentimento e exercer os seus direitos de acesso, retificação, cancelamento / supressão, oposição, limitação, portabilidade de dados e de não ser objeto de decisões individuais automatizadas, junto da **GUESTCENTRIC**, através do envio de comunicação escrita, acompanhada de cópia do documento de identificação, com indicação do direito que requer, para a sede da **GUESTCENTRIC** ou por email para o endereço eletrónico [dpo@guestcentric.com](mailto:dpo@guestcentric.com). Iguamente, poderá reclamar junto da autoridade nacional contra qualquer ameaça ou dano aos seus direitos: Comissão Nacional de Proteção de Dados ([www.cnpd.pt](http://www.cnpd.pt)).

## Compromissos da Contraparte

A Contraparte obriga-se a informar a **GUESTCENTRIC** de qualquer alteração à informação que anteriormente lhe tenha facultado.

## Medidas de segurança

A **GUESTCENTRIC** adotou as medidas técnicas e organizativas adequadas, tendo em conta o estado atual da tecnologia, a natureza dos dados armazenados e os riscos a que estão expostos, a garantir a segurança dos dados pessoais e a evitar a sua alteração, perda, tratamento e o acesso não autorizados, quer provenham de ação humana, quer derivem de ações naturais, físicas ou eletrónicas. Nos termos da lei, informa-se que a disponibilização e comunicação de dados em linha potencia que os mesmos circulem em rede aberta sem condições de segurança, correndo o risco de serem visualizados e utilizados por terceiros não autorizados.

## GUESTCENTRIC ENQUANTO SUBCONTRATANTE

Nos casos em que a **GUESTCENTRIC** possa vir a assumir a posição jurídica de subcontratante, nos termos definidos nos Artigos 28.º e 29.º do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (doravante o RGPD), é aplicável o seguinte regime:

- O Cliente da **GUESTCENTRIC** é o Responsável pelo Tratamento (“Responsável”)
- A **GUESTCENTRIC** é o Subcontratado para o Tratamento (“Subcontratante”)

Tipo de tratamento: O tratamento de dados pessoais pelo Subcontratante consistirá na recolha, estruturação, conservação, consulta, difusão, comparação, supressão, registo, modificação, extração, transmissão, interligação, limitação, destruição e/ou comunicação de dados pessoais da responsabilidade do Responsável, segundo as instruções deste, dadas por escrito ao Subcontratante. Caso o Responsável não dê instruções ou as dê incompletas, considera-se que pretende aderir às definições de serviço estabelecidas, por regra, pelo Subcontratante.

Dados tratados: O Subcontratante tratará as seguintes tipologias de dados pessoais, por instruções do Responsável:

- Dados de identificação e de contacto.
- Características pessoais e profissionais.
- Circunstâncias sociais.
- Académicos e profissionais.

---

## GUESTCENTRIC

E: [accounting@guestcentric.com](mailto:accounting@guestcentric.com) | T: +351 210 987 109 | F: +351 21 096-2710  
Este documento é PÚBLICO Política Privacidade

- Informação comercial.
- Económicos, financeiros e de seguros.
- Transações de bens e serviços.

**Confidencialidade:** O Subcontratante compromete-se a guardar a máxima reserva e sigilo sobre a informação disponibilizada pelo Responsável e/ou pelo titular. Será considerada informação confidencial toda a informação à qual o Subcontratante aceda ou que receba em virtude do(s) contrato(s) em vigor com o Responsável ou dos serviços / fornecimentos a este, em especial a informação e os dados pessoais que são da responsabilidade do Responsável aos quais tenha acedido ou que tenha recebido por virtude ou em execução das suas prestações. Não terão o carácter de confidencialidade as informações e os dados que sejam do domínio público ou que estivessem na posse do Subcontratante antes de iniciar a prestação dos seus serviços e que tenham sido obtidos por meios lícitos de acordo com a legislação aplicável. A obrigação de confidencialidade contida no presente contrato terá carácter indefinido, mantendo-se em vigor depois da cessação, por qualquer causa, da relação entre as partes.

**Pessoal do Subcontratante:** O Subcontratante será responsável por assegurar que o seu pessoal, colaboradores, diretores e, em geral, todas as pessoas sob sua responsabilidade que tenham acesso à informação confidencial e aos dados pessoais da responsabilidade do Responsável, respeitem a confidencialidade da informação, bem como as obrigações relativas ao tratamento de dados de carácter pessoal, mesmo depois de concluída a sua relação com o Subcontratante. Para tal, o Subcontratante realizará todos os avisos e subscreverá todos os documentos que se revelem necessários em relação às referidas pessoas, com o fim de assegurar o cumprimento de tais obrigações.

**Obrigações do Subcontratante:** O Subcontratante assume as seguintes obrigações:

1. Aceder aos dados de carácter pessoal da responsabilidade do Responsável quando for imprescindível para a boa execução do(s) contrato(s) em vigor com este ou para o desenvolvimento dos serviços / fornecimentos que preste.
2. Tratar os dados conforme as instruções recebidas do Responsável.
3. Na eventualidade de o tratamento incluir a recolha de dados pessoais em nome e por conta do Responsável: seguir os procedimentos e as instruções que tenha recebido do Responsável.
4. Não destinar, aplicar ou utilizar os dados de carácter pessoal da responsabilidade do Responsável para uma finalidade diferente da aqui indicada ou para qualquer outra que suponha um incumprimento das instruções do Responsável.
5. Não revelar, transferir, ceder ou por qualquer outra forma comunicar (nem mesmo para os conservar) a terceiros, os dados de carácter pessoal da responsabilidade do Responsável.
6. Se a isso o obrigar o Artigo 30.º do RGPD: manter um registo de todas as categorias de atividades de tratamento efetuadas por conta do Responsável.
7. Garantir a formação necessária em matéria de proteção de dados pessoais às pessoas autorizadas a tratar dados pessoais.
8. Dar apoio ao Responsável na realização das avaliações de impacto relativas à proteção de dados, quando aplicável.
9. Dar apoio ao Responsável na realização das consultas prévias à Autoridade de Controlo, quando aplicável.
10. Adotar e aplicar as medidas de segurança adequadas, conforme previsto no Artigo 32º do RGPD, que garantam a segurança dos dados pessoais de responsabilidade do Responsável e evitem a sua alteração, perda, tratamento ou o acesso não autorizado, tendo em conta o estado da tecnologia, a natureza dos dados armazenados e os riscos a que estão expostos, quer resultem da ação humana ou do meio físico ou natural.
11. Respeitar todas as obrigações legais que lhe sejam aplicáveis enquanto subcontratado para os tratamentos.
12. Se, por força da legislação aplicável, tiver de transferir ou permitir o acesso de terceiros aos dados pessoais da responsabilidade do Responsável: informar previamente o Responsável dessa circunstância ou, caso esteja legalmente impedido de o fazer, informar logo que possa.
13. Aceitar expressamente que o Responsável poderá zelar pelo cumprimento das medidas aqui descritas.

**Obrigações do Responsável:** O Responsável assume as seguintes obrigações:

1. Se o tratamento incluir a recolha de dados pessoais em seu nome e por sua conta: estabelecer e cumprir os procedimentos correspondentes à recolha dos dados, especialmente no que se refere ao

dever de informação e, caso se aplique, à obtenção do consentimento dos titulares, em cumprimento da legislação aplicável.

2. Se o tratamento não incluir a recolha de dados pessoais em seu nome e por sua conta: cumprir a legislação aplicável à sua obtenção e recolha e à transmissão ao Subcontratante, designadamente dando disso conhecimento aos titulares.
3. Informar e obter os necessários consentimentos para subcontratação dos serviços ao Subcontratante.
4. Cumprir todas as suas obrigações enquanto responsável pelo tratamento em matéria de proteção de dados.
5. Instruir previamente, por escrito e de forma completa e adequada o Subcontratante acerca do tratamento a dar aos dados, designadamente: identificar os dados que pretende que sejam recolhidos, tratados, modificados, armazenados e eliminados; definir o prazo de conservação e as ações a executar relativamente aos dados após decorrido este prazo; indicar se e quando pretende a pseudonimização de dados; informar sobre se e quando pretende executar decisões automatizadas com os dados, incluindo a definição de perfis, nos termos da lei; adquirir, ainda que por intermédio do Subcontratante, as medidas lógicas e físicas de proteção, adequadas a evitar os acessos ilegítimos; e manter o Subcontratante informado acerca que toda e qualquer vicissitude relacionada com os dados. Caso o Responsável não dê instruções ou as dê incompletas, considera-se que pretende aderir às definições de serviço estabelecidas, por regra, pelo Subcontratante.
6. Supervisionar o tratamento e o cumprimento, pelo Subcontratante, da legislação aplicável.

Medidas de Segurança do Subcontratante: Tendo em conta o estado da técnica, os custos de aplicação e a natureza, o alcance, o contexto e as finalidades do tratamento dos dados, bem como os riscos de probabilidade e gravidade variáveis para os direitos e liberdades das pessoas singulares, o Subcontratante aplicará as medidas técnicas e organizativas que forem apropriadas para assegurar um nível de segurança adequado ao risco em causa. Essas medidas poderão incluir:

- pseudonimização e cifragem dos dados pessoais;
- capacidade de assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento, bem como a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada no caso de um incidente físico ou técnico;
- um catálogo de medidas de segurança reconhecido em normativas ou padrões de segurança da informação.

Caso a legislação aplicável exija ou venha a exigir outras medidas de segurança, o Subcontratante procederá à sua aplicação imediata, sem que tal implique qualquer alteração aos contratos ou prestações / fornecimentos em vigor com o Responsável, procedendo-se ao necessário ajustamento das condições de preço. Em caso de violação da segurança dos dados pessoais nos sistemas de informação utilizados pelo Subcontratante para a execução do(s) contrato(s) ou serviços / fornecimentos ao Responsável, o Subcontratante comunicará ao Responsável, sem demora injustificada e, em qualquer caso, antes do prazo máximo de 24 horas úteis, as violações de segurança dos dados pessoais a seu cargo de que tenha conhecimento, conjuntamente com toda a informação relevante para a documentação e comunicação do incidente previstos no n.º 3 do Art.º 33.º do RGPD. Em tal caso, caberá ao Subcontratante comunicar as violações de segurança dos dados à Autoridade de Proteção de Dados e/ou aos interessados, de acordo com a legislação aplicável.

Destino dos Dados após a Cessação de Relações entre as Partes: Uma vez terminada a relação entre o Responsável e o Subcontratante, o Responsável deverá dar a este instruções precisas sobre o destino dos dados de carácter pessoal da sua responsabilidade, podendo escolher entre a devolução dos mesmos, o envio a outro prestador de serviços ou, quando não exista disposição legal que exija a conservação dos dados, a destruição integral.

O Subcontratante poderá conservar, devidamente bloqueados, os dados de carácter pessoal da responsabilidade do Responsável, enquanto houver a possibilidade de ocorrência de responsabilidades relativas à relação entre ambos.

Exercício de Direitos junto do Subcontratante: O Subcontratante deverá transmitir de imediato (em prazo nunca superior a 1 dia útil após a receção) ao Responsável qualquer pedido que receba para o exercício do direito de acesso, retificação, supressão/apagamento, oposição, limitação de tratamento, portabilidade dos dados e de não ser objeto de decisões individuais automatizadas, efetuado por um titular cujos dados tenham sido tratados pelo Subcontratante, fazendo acompanhar o reencaminhamento do pedido de todas as outras informações que tenha e que possam ser relevantes para o tratar. De igual

## SMALL PORTUGUESE HOTELS®

modo, o Subcontratante deverá dar cumprimento a qualquer instrução relativa a direitos de acesso, retificação, supressão/apagamento, oposição, limitação de tratamento, portabilidade dos dados e de não ser objeto de decisões individuais automatizadas que receba do Responsável, com a maior celeridade possível, confirmando por escrito tanto a receção do pedido como a execução da tarefa encomendada.

Subcontratação pelo Subcontratante: O Subcontratante subcontratará parcial ou totalmente a prestação dos seus serviços a empresas com as quais manterá um contrato de prestação de serviços, mantendo o Responsável informado quanto ao aumento de número ou à substituição de subcontratantes, podendo o Responsável opor-se por comunicação escrita a enviar ao Subcontratante nos 15 dias seguintes à informação que este lhe tiver enviado. O Subcontratante exigirá às suas subcontratadas o cumprimento das suas próprias obrigações em matéria de Política de Privacidade de Dados Pessoais e o cumprimento das instruções do Responsável.

O Subcontratante poderá contratar os serviços auxiliares necessários para o normal funcionamento dos serviços. Designadamente, o Subcontratante subcontratará a empresas idóneas os serviços de gestão de dados de cartões de crédito / débito.

Subcontratação pelo Responsável: O Responsável (incluindo se agir enquanto subcontratante) está obrigado a comunicar aos seus clientes que utiliza o Subcontratante para recolher e tratar os dados por sua conta, bem como deve solicitar as necessárias autorizações nos termos da lei para poder subcontratar o Subcontratante.

Responsabilidade: Ambas as partes se comprometem a cumprir as obrigações estabelecidas no presente documento e na legislação aplicável, no que se refere aos dados pessoais.

### Aviso:

Este documento e a informação nele contida destinam-se às entidades nele referidas, devido à relação entre estas e a **GUESTCENTRIC**. Este documento é propriedade da **GUESTCENTRIC**, pelo que quaisquer outras pessoas não estão autorizadas a usá-lo ou confiar no seu conteúdo. É proibida a reprodução ou divulgação total ou parcial deste documento. A **GUESTCENTRIC** não garante a qualidade, integridade ou completude da informação contida neste documento e expressamente afasta quaisquer garantias relativamente à mesma.