

PLANO DE PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DOS CLIENTES

- 1) O nosso compromisso à proteção da privacidade
- 2) Âmbito de aplicação
- 3) Os 10 princípios em matéria de proteção dos seus dados pessoais
- 4) Que dados pessoais são recolhidos?
- 5) Em que ocasiões são recolhidos os seus dados pessoais?
- 6) Com que objetivo são recolhidos os seus dados pessoais e durante quanto tempo são armazenados?
- 7) Condições de acesso aos seus dados pessoais por terceiros
- 8) Segurança dos dados
- 9) Os seus direitos
- 10) Atualizações

1. O nosso compromisso à proteção da privacidade

Porque o consideramos um cliente importante, a nossa primeira prioridade é oferecer-lhe experiências e estadias excecionais. É por isso que, estando empenhados em satisfazer as suas expectativas, preparámos uma política de proteção dos seus dados pessoais. Este plano formaliza o nosso compromisso consigo e descreve como nós utilizamos os seus dados pessoais.

2. Âmbito de aplicação

Onde no presente **plano de proteção dos dados pessoais dos clientes** as palavras 'nós', 'nosso', 'nossa', etc. referem ao **Agroturismo Monta da Serralheira**.

3. Os 10 princípios em matéria de proteção dos seus dados pessoais

Nos termos dos regulamentos em vigor, designadamente o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados adotado na Europa, estabelecemos os 10 princípios seguintes para o tratamento dos seus dados:

- i. **Licitude:** utilizamos dados pessoais se:
 - tivermos obtido a **autorização** da pessoa OU
 - tal seja necessário para a **execução de um contrato** do qual a pessoa faça parte OU
 - tal seja necessário para **cumprir** uma obrigação legal OU
 - tal seja necessário para salvaguardar os **interesses vitais** da pessoa OU
 - defendermos um **interesse legítimo** utilizando os dados pessoais e essa utilização não afete as liberdades e os interesses da pessoa.
- ii. **Lealdade:** explicamos em que medida nos são úteis os dados pessoais que recolhemos
- iii. **Finalidades determinadas e minimização dos dados:** apenas recolhemos dados pessoais que sejam realmente necessários. Se pudermos chegar ao mesmo resultado utilizando menos dados pessoais, garantimos que serão utilizados apenas esses dados.
- iv. **Transparência:** informamos as pessoas envolvidas sobre a forma como utilizamos os respetivos dados.
- v. Simplificamos o exercício dos direitos das pessoas envolvidas: acesso aos dados, retificação e eliminação dos dados e oposição ao tratamento dos dados.
- vi. **Período de armazenamento:** armazenamos os dados pessoais durante um período limitado.
- vii. Garantimos a segurança dos dados pessoais, ou seja, a respetiva **integridade e confidencialidade**.
- viii. Se terceiros tiverem de utilizar os dados pessoais, garantimos que estes possam proteger os dados pessoais.

- ix. Se os dados pessoais tiverem de ser transferidos para fora da União Europeia, garantimos que essa transferência é suportada pelas disposições jurídicas apropriadas.
- x. Se os dados pessoais ficarem comprometidos (perdidos, roubados, danificados, indisponíveis...), notificamos essa violação às autoridades de proteção dos dados competentes e às pessoas em questão, caso a violação seja suscetível de gerar riscos elevados para os direitos e liberdades das pessoas.

Se tiver alguma dúvida relativamente aos 10 princípios da proteção de dados, contacte-nos, cujos detalhes se encontram na cláusula "**Os seus direitos**".

4. Que dados pessoais são recolhidos?

Em vários momentos, temos de recolher informações sobre si ou sobre as pessoas que o acompanham, designadamente:

- informações de contacto (por exemplo, apelido, primeiro nome, número de telefone, e-mail);
- informações pessoais (por exemplo, data de nascimento, nacionalidade);
- informações relacionadas com os seus filhos (por exemplo, primeiro nome, data de nascimento, idade);
- o seu número de cartão de crédito (para transações e reservas);
- informações constantes num título de identidade (por exemplo cartão do cidadão, passaporte ou carta de condução);
- os seus dias de partida e de chegada;
- as suas preferências e interesses (por exemplo, tipo de cama, desportos, interesses culturais, preferências alimentares e de bebidas, etc.);
- as suas perguntas/comentários durante ou após uma estadia;
- informações técnicas e de localização geradas no âmbito da utilização dos nossos sites e de aplicações.

As informações recolhidas referentes a pessoas com menos de 16 anos de idade estão limitadas apenas ao apelido, nacionalidade e data de nascimento, só podendo ser-nos fornecidas por um adulto. Agradecemos que se certifique de que os seus filhos não nos enviam quaisquer dados pessoais sem o seu consentimento (especialmente através da Internet). Na eventualidade de tal ocorrer, poderá nos contactar (ver a cláusula acima "Os seus direitos") para solicitar a eliminação destas informações.

Para dar resposta às suas exigências ou para lhe fornecer um serviço adequado (por exemplo, uma dieta específica) podemos ser obrigados a recolher estas informações sensíveis, como informações relacionadas com raça ou etnia, opiniões políticas, religiosas e crenças filosóficas, filiação sindical ou informações sobre saúde ou orientação sexual. Nesse caso, apenas recolheremos esses dados com a sua autorização expressa prévia.

5. Em que ocasiões são recolhidos os seus dados pessoais?

Os dados pessoais podem ser recolhidos em diferentes ocasiões, incluindo:

1. Atividades hoteleiras:
 - Reserva de um quarto ou apartamento;
 - Check-in e pagamento;
 - Estadia no Monte da Serralheira e serviços propostos no sector da estadia;
 - Pedidos, reclamações e/ou litígios.
2. Fornecimento de informações a partir de terceiros:
 - Operadores turísticos, agências de viagens (online ou não) e afins;
 - Órgãos estatais.

6. Com que objetivo são recolhidos os seus dados pessoais e durante quanto tempo são armazenados?

A tabela abaixo apresenta objetivos para os quais tratamos os seus dados, a base jurídica para esse tratamento, assim como o período de armazenamento associado:

Objetivo/Atividade	Base jurídica para o tratamento, incluindo interesse legítimo prosseguido	Período de armazenamento
Cumprir as nossas obrigações para com os nossos clientes.	Tratamento necessário à execução de um contrato do qual seja parte integrante.	10 anos a partir da reserva, de acordo com as nossas obrigações legais.
Gerir as reservas de quartos e pedidos de alojamento, especialmente estabelecer e manter os documentos legais em conformidade com as normas contabilísticas.	Tratamento necessário a uma obrigação legal. Tratamento necessário à prossecução do nosso interesse legítimo que consiste em gerir as nossas atividades e fornecer-lhe produtos e serviços solicitados.	
Gerir a nossa relação com o cliente antes, durante e depois da estadia: <ul style="list-style-type: none"> • Fornecer detalhes para a base de dados de clientes • Desenvolver estatísticas e resultados comerciais e criar relatórios • Conhecer e gerir as preferências de clientes novos ou habituais • Enviar-lhe newsletters ou ainda contactá-lo por telefone, em conformidade com as obrigações emitidas pela diretiva europeia ePrivacy (2002/58/CE, conforme modificada em 2009). 	Tratamento necessário à execução de um contrato do qual seja parte integrante e para gestão da sua adesão ao programa de fidelidade. Tratamento necessário à prossecução do nosso interesse legítimo que consiste em promover os nossos serviços e melhorar os nossos serviços.	3 anos após a data em que ficou ativo, de alguma forma, pela última vez.
Gestão interna da lista de clientes com comportamento inadequado durante a estadia connosco (comportamento antissocial e agressivo, incumprimento do contrato com o Monte da Serralheira, incumprimento das regras de segurança, danos e vandalismo ou incidentes relacionados com o pagamento).	Tratamento necessário à prossecução do nosso interesse legítimo que consiste em gerir as nossas atividades, prestar apoio informático, administrativo e de segurança de redes para evitar fraudes.	Até 4 meses após o registo de uma situação.
Utilizar os serviços necessários para procurar a identidade das pessoas presentes no Monte da Serralheira em caso de situações graves que afetem o estabelecimento em questão (desastres naturais, ataques terroristas, etc.).	Tratamento necessário para a proteção dos interesses vitais dos clientes.	Para a duração do evento.

Objetivo/Atividade	Base jurídica para o tratamento, incluindo interesse legítimo prosseguido	Período de armazenamento
<p>Cumprir qualquer legislação aplicável (por exemplo, manutenção de documentos contabilísticos), incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestão de pedidos para cancelar a subscrição de newsletters, promoções, ofertas turísticas e inquéritos de satisfação Gestão de pedidos das pessoas em questão em matéria de proteção dos respetivos dados pessoais. 	Tratamento necessário para cumprir uma obrigação legal.	Para o período estabelecido na legislação local aplicável.

7. Condições de acesso aos seus dados pessoais por terceiros

- Com parceiros e fornecedores de serviços: os seus dados pessoais podem ser enviados a terceiros com o objetivo de lhe prestar serviços e melhorar a sua estadia, por exemplo fornecedores de serviços externos: serviços de TI subcontratados, bancos, entidades emissoras de cartões de crédito, advogados externos, entidades de logística.
- Autoridades locais: também podemos ser obrigados a enviar as suas informações a autoridades locais caso seja exigido por lei ou como parte de uma investigação e em conformidade com a legislação local.

8. Segurança dos dados

Monte da Serralheira toma as medidas técnicas e organizacionais adequadas, de acordo com as disposições legais aplicáveis (designadamente a cláusula 32 do RGPD), para proteger os seus dados pessoais contra destruição, perda ou alteração, má utilização e acesso não autorizado, modificação ou divulgação, quer as suas ações sejam ilícitas ou acidentais.

9. Os seus direitos

Tem o direito de obter informações e aceder aos seus dados pessoais recolhidos por nós de acordo com as disposições legais aplicáveis.

Tem igualmente o direito de solicitar a retificação dos seus dados, a eliminação ou a limitação do tratamento. Além disso, tem direito à portabilidade dos seus dados e o direito de definir instruções para o tratamento dos seus dados após a sua morte (o mais tarde possível!).

Se pretender exercer esses direitos, contacte nos diretamente por e-mail para info@monteserralheira.com ou por escrito para a morada abaixo:

Agroturismo Monte da Serralheira
 Rotunda de Serralheira
 7005 – 797 Évora
 PORTUGAL

Por motivos de confidencialidade e proteção de dados pessoais, necessitamos de o identificar para dar resposta ao seu pedido. Para isso, em caso de dúvidas quanto à sua identidade, poderá ser-lhe pedido que anexe ao seu pedido uma cópia de um documento oficial de identidade, como um cartão de cidadão ou um passaporte. Nesse caso, a cópia a preto e branco do rosto de um desses documentos é suficiente.

Todos os pedidos recebem uma resposta com a máxima brevidade possível e de acordo com a legislação aplicável.

Por último, poderá apresentar uma reclamação junto de uma autoridade de controlo de privacidade.

10. Atualizações

Podemos modificar este plano periodicamente. Consequentemente, recomendamos que o consulte esse plano com regularidade, particularmente quando efetuar uma reserva num no Monte da Serralheira.