

Política de Privacidade

A CENATEL, é uma empresa com mais de 20 anos de atividade na área de Reparação de Eletrodomésticos.

No exercício da sua atividade, a CENATEL recolhe e processa dados pessoais dos seus clientes.

A CENATEL é também subcontratada por vários fabricantes de Eletrodomésticos para proceder à sua reparação em Garantia.

A CENATEL, adota um conjunto de medidas de segurança técnicas e organizativas no sentido de proteger os dados pessoais aqui recolhidos e tratados. No entanto a própria natureza da Internet impede garantias absolutas na proteção dos dados. Possuir o seu Sistema Operativo e Navegador Internet atualizados é fundamental. Caso prefira a **CENATEL** permite-lhe o uso de outros canais para o registo do seu pedido de Intervenção, nomeadamente o e-mail, disponível na nossa área de Contactos.

Esta Política de Privacidade aplica-se ao portal **www.cenatel.pt**, no âmbito do Regulamento (UE) 2016/679, vulgarmente designado como Regulamento Geral de Proteção de Dados, doravante designado como RGPD, e demais legislação aplicável. Tem como objetivo informar os seus atuais e futuros clientes e demais visitantes dos dados pessoais recolhidos e as respetivas finalidades do seu tratamento.

1. Definições

Transcrevem-se algumas das definições relevantes do RGPD.

Dados Pessoais

«Dados pessoais», informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável («titular dos dados»); é considerada identificável uma pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, em especial por referência a um identificador, como por exemplo um nome, um número de identificação, dados de localização, identificadores por via eletrónica ou a um ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural ou social dessa pessoa singular;

Tratamento

«Tratamento», uma operação ou um conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais ou sobre conjuntos de dados pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como a recolha, o registo, a organização, a estruturação, a conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, o apagamento ou a destruição;

Responsável pelo Tratamento

«Responsável pelo tratamento», a pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, a agência ou outro organismo que, individualmente ou em conjunto com outras, determina as finalidades e os meios de tratamento de dados pessoais; sempre que as finalidades e os meios desse tratamento sejam determinados pelo direito da União ou de um Estado-Membro, o responsável pelo tratamento ou os critérios específicos aplicáveis à sua nomeação podem ser previstos pelo direito da União ou de um Estado-Membro;

Subcontratante

«Subcontratante», uma pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, agência ou outro organismo que trate os dados pessoais por conta do responsável pelo tratamento destes;

Destinatário

«Destinatário», uma pessoa singular ou coletiva, a autoridade pública, agência ou outro organismo que recebem comunicações de dados pessoais, independentemente de se tratar ou não de um terceiro. Contudo, as autoridades públicas que possam receber dados pessoais no âmbito de inquéritos específicos nos termos do direito da União ou dos Estados-Membros não são consideradas destinatários; o tratamento desses dados por essas autoridades públicas deve cumprir as regras de proteção de dados aplicáveis em função das finalidades do tratamento;

Consentimento

«Consentimento» do titular dos dados, uma manifestação de vontade, livre, específica, informada e explícita, pela qual o titular dos dados aceita, mediante declaração ou ato positivo inequívoco, que os dados pessoais que lhe dizem respeito sejam objeto de tratamento;

2. Responsável pelo Tratamento

O Responsável pelo Tratamento para os efeitos do RGPD é:

Cenatel – Centro Técnico de Eletrodomésticos, LDA
Rua Senhora de Campanhã, 105
4350-322 PORTO
NIF: 501737758
E-Mail: geral@cenatel.pt

Quando a recolha é feita para equipamentos em Garantia, o Responsável pelo Tratamento é o Fabricante da respetiva Marca, sendo a Cenatel Subcontratante.

Registo de acessos ao PORTAL

O portal **CENATEL.PT** recolhe um conjunto de informação quanto aos acessos efetuados. Estes dados são guardados em ficheiros de registo ("*logs*") no servidor. Entre os dados recolhidos encontram-se a data e hora do acesso, o tipo e versão do Browser, o sistema

operativo usado bem como o **Endereço IP** de origem do pedido. Estes dados são recolhidos para monitorização de acessos indevidos e para verificação e análise de eventuais ataques ao portal podendo neste caso ser fornecidos às autoridades policiais como auxiliares da sua investigação.

A CENATEL não estabelece qualquer tipo de perfil de utilização relativa ao Titular dos Dados, mas poderá recolher dados anónimos para análise de tráfego, otimização dos serviços e melhoramento da segurança do portal.

Recolha e tratamento de Dados Pessoais

Os dados pessoais são recolhidos e tratados pela CENATEL sempre respeitando os princípios elencados no RGPD.

Os dados pessoais são objeto de um tratamento lícito, leal e transparente em relação ao seu titular; são recolhidos para finalidades bem determinadas e legítimas não sendo tratados posteriormente de forma incompatível com essas finalidades; são adequados, pertinentes e limitados aos estritamente necessários de acordo com as finalidades a que se destinam; são mantidos atualizados sempre que possível, sendo feitos todos os esforços para que os dados inexatos sejam removidos ou corrigidos sem demora de acordo com as finalidades a que se destinam; são mantidos apenas durante o período necessário para as finalidades a que se destinam; são tratados de uma forma que garanta a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou danificação accidental, sendo adotadas as medidas técnicas ou organizativas adequadas.

Dados Pessoais Recolhidos

Área de acesso público

O portal **CENATEL.PT** possui uma área institucional de acesso público, para visualizar esta área não são exigidos ou recolhidos quaisquer dados pessoais além do referido Endereço IP para os efeitos referidos anteriormente.

Pedidos de Reparação

O portal possui também um formulário de acesso público para o registo de **Pedidos de Reparação**. Para estes são necessários os seguintes Dados Pessoais:

- Nome
- Morada, Localidade e Código Postal
- Telefone ou Telemóvel de contacto
- E-Mail para contacto
- Identificação do Aparelho avariado

Estes dados são indispensáveis para que os técnicos da CENATEL possam entrar em contacto com o cliente e se possam deslocar ao local e efetuar a reparação ou recolher o aparelho avariado.

A CENATEL regista estes dados numa Ficha de Cliente no seu software de gestão para controlo do seu serviço.

Área de acesso reservado a Agentes

A CENATEL possui uma rede de Agentes espalhados pelo País. Estes Agentes possuem um acesso à área reservada e exclusiva de Agentes.

Nesta área, o Agente possui um conjunto de funcionalidades adicionais. Em particular, o Agente pode registar uma Reparação efetuada ou a efetuar num cliente final. O Agente pode também consultar o estado de reparações existentes.

O Agente recolhe junto do Cliente Final, «Titular dos Dados», os mesmos dados que são depois inseridos no portal CENATEL.PT.

Atribuição de Serviços a Agentes

Em certos casos, o dono do aparelho contacta diretamente a CENATEL, sendo os dados recolhidos por esta e inseridos no portal. É depois atribuído um Agente para o serviço sendo os dados pessoais relevantes fornecidos ao Agente.

10. Finalidades do Tratamento

Em todos os casos, os dados recolhidos são necessários para o fornecimento do serviço de reparação, nomeadamente para o contacto com o cliente, a deslocação ao domicílio para recolha, reparação *in loco*, e/ou entrega do equipamento reparado.

Quando as Reparações são efetuadas em Garantia, o fabricante da respetiva marca exige à CENATEL os dados do equipamento, do serviço efetuado e a identificação do dono do equipamento. A CENATEL age, neste contexto como **Subcontratante** cumprindo instruções dos **Fabricantes** sendo estes os **Responsáveis pelo Tratamento dos Dados**. Os dados pessoais são portanto, entregues aos fabricantes das respetivas Marcas

Quando a Reparação é efetuada fora da Garantia ou o cliente solicita serviços ou peças adicionais, os dados recolhidos serão também usados para emissão de orçamentos e da respetiva Fatura.

A CENATEL possui viaturas próprias para transporte dos equipamentos mas usa também regularmente os serviços dos CTT e de outras transportadoras, fornecendo a estas os dados pessoais necessários para a entrega dos equipamentos, nomeadamente a identificação, a morada e contactos dos clientes.

Em suma, a CENATEL usa estes dados para as seguintes finalidades: controlo do serviço; cumprimento de exigências contratuais com os fabricantes dos aparelhos; comunicação de orçamentos; notificação do estado da reparação; faturação; controlo de créditos e pagamentos; cumprimento de exigências legais e fiscais de acordo com a legislação em vigor.

A CENATEL não transmite estes dados a mais nenhuma entidade nem os usa para mais nenhuma finalidade.

11. Fundamentos Jurídicos

Os seus dados pessoais são tratados de acordo com o disposto no nº 1 do Artigo 6º do RGPD, nomeadamente as suas alíneas:

- b) – cumprimento de obrigação contratual
- c) – cumprimento de obrigação jurídica
- f) – interesses legítimos prosseguidos pelo Responsável pelo Tratamento desde que não se sobreponham aos interesses, direitos e garantias dos titulares dos dados.

Destinatários dos Dados Pessoais

Reparações em Garantia

Caso a Reparação seja feita em Garantia, os custos serão imputados ao fabricante. A CENATEL é, portanto Subcontratante, sendo os dados recolhidos de acordo com instruções dos Fabricantes. Assim, quando as Reparações são efetuadas em Garantia, os Dados Pessoais recolhidos são transmitidos aos respetivos fabricantes.

Todos os fabricantes com que a CENATEL trabalha possuem representação em Espanha tendo sido com estes celebrados os contratos de Prestação de Serviços por parte da CENATEL. Assim e nestes termos, a CENATEL irá transferir os Dados Pessoais referidos apenas dentro da União Europeia e portanto para entidades elas próprias sujeitas ao RGPD.

Transporte dos Equipamentos

Em certos casos, os seus equipamentos são recolhidos ou entregues por empresas de transporte, sendo nestes casos os seus Dados Pessoais entregues à respetiva transportadora podendo ser mantidos por estas de acordo com a legislação em vigor.

Os dados não são transferidos ou cedidos a nenhuma outra entidade, exceto quando obrigatório de acordo com a legislação em vigor.

Prazo de Conservação

Os dados pessoais recolhidos bem como as características e registo de intervenções da reparação serão mantidos durante o período necessário para cumprimento das exigências legais, fiscais e contratuais com os fabricantes dos aparelhos.

Findo este prazo, a CENATEL mantém os dados no seu sistema em um registo histórico dos aparelhos e respetivas intervenções para futuras intervenções ou reparações.

Findos os prazos legais, fiscais ou contratuais, o Titular dos Dados poderá solicitar o seu apagamento a qualquer momento. A CENATEL anonimizará os seus registos.

Direitos do titular dos dados pessoais

O Titular dos Dados pessoais – o Cliente – possui um conjunto de direitos, relativos aos seus dados pessoais, de acordo com o RGPD:

- acesso aos seus dados pessoais
- retificação
- apagamento
- limitação do tratamento
- oposição ao tratamento
- portabilidade dos dados
- reclamação junto da Autoridade de Controlo

No que toca aos direitos de **apagamento** e **limitação do tratamento**, poderão estar sujeitos a limitações de acordo com a legislação em vigor.

Utilização de *Cookies*

O portal **CENATEL** usa ***Cookies*** para suporte de algumas funcionalidades e também para melhorar a sua experiência no uso e navegação no portal.

Cookies são pequenos ficheiros de texto armazenados no seu computador pelo seu Navegador Internet (Browser).

Cookies de Sessão

A maior parte dos *cookies* possuem um Identificador único, este identificador permite aos sites e servidores distinguir entre os navegadores com que estão a comunicar mantendo assim uma “sessão” com o utilizador.

Poderá bloquear os *cookies* usando as funções do seu Browser mas, neste caso, algumas funcionalidades poderão ficar indisponíveis ou funcionar mal. Por exemplo, para efetuar o Login ou para efetuar a sua inscrição são necessários *Cookies*;

A CENATEL não fornece Cookies a terceiros nem usa quaisquer cookies de terceiros.

Para mais informações veja este artigo da wikipedia: [cookies](#).

Alterações à Política de Privacidade

Esta política de privacidade poderá ser alterada sem aviso prévio, sendo publicada de imediato no PORTAL em www.cenatel.pt/politica_privacidade.pdf.

O Cliente ao efetuar o pedido de reparação quer no portal CENATEL.PT, quer através da Rede de Agentes ou diretamente com a CENATEL por meios de contacto alternativos, aceita estas condições, sem as quais não será possível a prestação dos serviços de Reparação.