

# Política de Privacidade

Para o Hotel Duas Torres, a privacidade e segurança dos dados pessoais dos hóspedes e outros parceiros são aspetos que assumem para a empresa uma importância crucial.

Esta política aplica-se a todos os sistemas, pessoas e processos que constituem o sistema de informação do Hotel Duas Torres. O compromisso com a segurança dos dados pessoais foi assumido pela Direção do Hotel Duas Torres e estende-se a todos os colaboradores da organização. O Hotel Duas Torres, promove a segurança da informação e proteção no tratamento dos dados pessoais conservados pela instituição e recolhidos através de operadores e agências turísticas tradicionais e operadores online (OTA), central de reservas online (incorporada no site).

No tratamento dos dados pessoais respeitamos a Sua privacidade, reiteramos o nosso empenho na implementação de medidas para a conformidade, em particular para garantir:

- a) um tratamento lícito, suportado por uma base legal, interesse legítimo ou consentimento do titular dos dados;
- b) que o tratamento é limitado à finalidade para o qual os dados foram disponibilizados;
- c) que existem mecanismos para obter exatidão e completude dos dados por si disponibilizados;
- d) a minimização dos dados requeridos, solicitando apenas os adequados à finalidade;
- e) a limitação no armazenamento dos dados, de acordo com os prazos de retenção definidos;
- f) a implementação de medidas para integridade e confidencialidade da informação.

O Hotel Duas Torres está a definir procedimentos para conformidade da empresa, com os princípios acima descritos e requisitos do novo Regulamento para a Proteção de Dados Pessoais (RGPD), para os sistemas de informação existentes e para proceder à avaliação prévia de impacto e implementação de medidas para a privacidade em novos tratamentos de dados a realizar no futuro.

Para saber mais detalhe sobre como recolhemos, utilizamos, partilhamos e protegemos os dados pessoais que obtemos, agradecemos que consulte as secções seguintes desta Política de Privacidade.

## 1. O Hotel Duas Torres

O Hotel Duas Torres é um aparthotel de 4 estrelas situado no Funchal, na Ilha da Madeira, em Portugal que se dedica ao alojamento de hóspedes e prestação de serviços conexos, nomeadamente restauração, bem-estar e lazer.

## 2. Categorias de Dados Pessoais tratados pelo Hotel Duas Torres

Para a execução das suas atribuições e proporcionar um atendimento personalizado durante a estadia, o Hotel Duas Torres na qualidade de entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais dos seus titulares, recolhe as seguintes categorias de dados:

- a) Dados de identificação (e.g. nome, número de passaporte);
- b) Dados demográficos (e.g., género, data de nascimento, nacionalidade, e país de residência);
- c) Dados de contacto (e.g. morada, telemóvel, email);
- d) Dados sensíveis, por opção do cliente (e.g. restrições alimentares, preferências pessoais, historial de saúde)
- e) Dados financeiros (e.g. Cartão de Crédito)

## 3. Finalidades de tratamento de dados pessoais, por obrigação jurídica, relação contratual ou interesse legítimo

Na persecução das suas atribuições, por via de relação contratual, obrigação jurídica e/ou interesse legítimo, o Hotel Duas Torres poderá tratar os Seus dados pessoais para as finalidades descritas abaixo para cada tipo de entidade.

Os dados pessoais serão conservados durante o período obrigatório por lei consoante as finalidades a que se destinam pelo período de retenção constante dos prazos obrigatórios por interesse legítimo, regulamento ou imperativo legal, sendo aplicados critérios de retenção da informação apropriados a cada tratamento e em linha com as obrigações legais e regulamentares a que o Hotel Duas Torres está sujeito.

Se fornecer dados pessoais de terceiros, compromete-se a obter o consentimento prévio dos envolvidos e a informá-los sobre o conteúdo desta política

O tratamento de dados pessoais de menores de 13 anos só é realizado com o consentimento dos pais ou responsáveis pela titularidade parental.

### 3.1. Hóspedes

- Gestão de reservas, e.g. nome, email, telefone e passaporte
- Faturação, e.g. nome, NIF, morada;
- Promoção de uma estadia agradável e segurança dos hóspedes; e.g. restrições alimentares, restrições de mobilidade, imperativos de saúde

## **4. Finalidades de tratamento de dados pessoais, por consentimento explícito dos titulares dos dados**

O Hotel Duas Torres poderá, com o Seu consentimento explícito, tratar os seus dados para garantir um acolhimento personalizado durante as Suas estadias, nomeadamente:

- A conservação das Suas preferências pessoais (e.g. preferências desportivas, lazer, culturais, restrições ou preferências alimentares, necessidades físicas especiais);
- Para fins comerciais/marketing e contatos relacionados com campanhas comerciais/marketing.

## **5. Finalidades de tratamento de dados através do site [www.duastorres.pt](http://www.duastorres.pt)**

O Hotel Duas Torres disponibiliza através do site [www.duastorres.pt](http://www.duastorres.pt), para comodidade dos seus utilizadores, a possibilidade de interação e reservas online.

- Contacto com o Guest Relations para informações genéricas. Formulário online com indicação de nome, e email
- Reservas online. Dados de identificação (nome, email, telefone, país e cartão de crédito).

## **6. Política de Cookies**

Utilizamos cookies, próprias e de terceiros, para otimizar a sua visita e melhorar os nossos serviços mediante a personalização dos nossos conteúdos e publicidade com base na sua localização e análise dos seus hábitos de navegação. Se continua a navegar sem modificar a configuração do seu browser, consideramos que aceita o seu uso.

O nosso site utiliza cookies para fins estatísticos. Cookies são pequenos ficheiros armazenados no seu computador que monitorizam a atividade enquanto utiliza o nosso site, fornecendo dados essenciais para tornar a sua navegação no site mais simples. Quando armazenados no seu computador, os cookies permitem que não seja necessário introduzir todos os dados cada vez que utiliza o site. Estes dados permitem-nos personalizar o site de acordo com as suas preferências e navegar de acordo com as suas necessidades.

Se não pretende que os cookies fiquem armazenados no seu computador, pode através das definições do seu browser opor-se aos cookies do nosso site. Para saber como configurar as definições do seu browser para gerir as suas cookies, navegue na Ajuda do browser que está a utilizar. Poderá eliminar os cookies que já se encontram no seu dispositivo a qualquer momento, mas tenha atenção que desativar os cookies poderá restringir determinadas funções que fará com que não tenha uma navegação de acordo com as suas preferências.

São utilizados vários tipos de cookies nomeadamente:

**1 - Cookies de desempenho** - Compatibilidade e Desempenho nos equipamentos utilizados.

**2 - Cookies de análise como Google Analytics para dados estatísticos** - Este website utiliza Google Analytics como um serviço de análise suportado pela Google que nos ajuda a personalizar o site de modo a promover uma melhor experiência de acordo com as suas preferências. Este serviço utiliza cookies para entender a sua visita, como por exemplo o tempo que navega no nosso site e as páginas visitadas. Mas tenha atenção que nenhum dado pessoal é recolhido pela nossa conta Google Analytics o que significa que não conseguimos visualizar quem acedeu ao nosso site. Poderá obter mais informações sobre Google Analytics na página oficial da Google Analytics.

**3 - Cookies de segurança** - utilizado em acesso a plataforma de reservas e-gds

## **7. Transferência de dados pessoais com outras entidades**

Para que o Hotel Duas Torres consiga cumprir as suas atribuições e com vista a prestar-lhe um serviço de qualidade, poderá ter de comunicar os seus dados pessoais, ou dar acesso aos mesmos, a outras entidades:

Nestes casos, o Hotel Duas Torres apenas transmitirá os seus dados pessoais às seguintes categorias de destinatários:

- a) Entidades e autoridades a quem os dados pessoais devam ser comunicados por força de obrigação legal (SEF e autoridades policiais)
- b) Autoridade Tributária
- c) Entidade responsável pela aplicação de central de reservas do site [www.duastorres.pt](http://www.duastorres.pt)
- d) Outras entidades necessárias à gestão e operação nomeadamente: contabilidade, assistência informática, segurança informática, comunicações.

## **8. Direitos dos Titulares dos Dados**

Os clientes, na qualidade de titulares dos dados, gozam dos seguintes direitos:

### 8.1. Direito de acesso

Sempre que o solicitar, pode obter informação de que dados pessoais seus são tratados pelo Hotel Duas Torres. Pode, ainda, aceder aos seus dados pessoais, bem como obter as seguintes informações:

- As finalidades para as quais os seus dados pessoais são tratados;
- O tipo de dados pessoais que são tratados;
- As entidades a quem os seus dados pessoais podem ser comunicados, incluindo entidades da União Europeia ou organizações internacionais;
- O prazo de conservação dos seus dados ou, se tal não for possível, os critérios para fixar esse prazo;
- Os direitos de que goza em relação ao tratamento dos seus dados pessoais;
- Se os dados pessoais não tiverem sido recolhidos junto de si, informações sobre a sua origem e tipo de dados em questão;

### 8.2. Direito de retificação

Sempre que considerar que os seus dados pessoais (fornecidos por si) estão incompletos, pode pedir que sejam completados, ou pode solicitar a sua retificação se se verificar que estão incorretos. (e.g. morada, NIF, contactos, preferências pessoais).

### 8.3. Direito ao apagamento

Em determinadas circunstâncias o titular dos dados poderá solicitar o apagamento dos seus dados pessoais. O Hotel Duas Torres irá informar da possibilidade ou não satisfazer este direito face a obrigações de retenção existentes por via de imposição legal ou interesse legítimo.

### 8.4. Direito à limitação do tratamento

O direito à limitação do tratamento dos seus dados pessoais permite-lhe solicitar ao responsável pelo tratamento dos mesmos que restrinja o âmbito de acesso e tratamento dos seus dados pessoais ou que suspenda as atividades de tratamento. Pode requerer a limitação do tratamento dos seus dados pessoais nos seguintes casos:

- se contestar a exatidão dos seus dados pessoais, durante um período de tempo que permita ao Hotel Duas Torres verificar a sua exatidão;
- se o Hotel Duas Torres já não precisar dos dados pessoais para fins de tratamento, mas se esses dados forem necessários para efeitos de declaração, exercício ou defesa de um direito num processo judicial.

#### 8.5. Direito à portabilidade

Poderá solicitar ao Hotel Duas Torres a entrega, num formato estruturado, de uso corrente e de leitura automática, dos dados pessoais por si fornecidos. Tem ainda o direito de pedir que o Hotel Duas Torres transmita esses dados a outro responsável pelo tratamento, desde que tal seja tecnicamente possível.

O direito à portabilidade apenas se aplica nos seguintes casos:

- quando o tratamento se basear no consentimento explícito ou na execução de um contrato;
- quando o tratamento em causa for realizado por meios automatizados.

#### 8.6. Direito de oposição

Tem o direito de se opor ao tratamento dos seus dados pessoais a qualquer momento, por motivos relacionados com a sua situação particular, e quando o tratamento for realizado para fins diferentes daqueles para os quais os dados foram recolhidos, mas que sejam compatíveis com os mesmos.

O Hotel Duas Torres deixará, nesses casos, de tratar os seus dados pessoais, a não ser que tenha razões legítimas para realizar esse tratamento e que estas prevaleçam sobre os seus interesses.

O exercício do seu direito de oposição poderá implicar a suspensão ou cessação, total ou parcial, dos benefícios associados à finalidade do tratamento dos dados em causa.

Pode também opor-se ao tratamento dos seus dados para fins de marketing direto.

#### 8.7. Direito a retirar o seu consentimento

Nos casos em que o tratamento dos dados seja feito com base no seu consentimento, poderá retirar o consentimento a qualquer momento.

Caso retire o seu consentimento, os seus dados pessoais deixarão de ser tratados, exceto se existir outro fundamento, como obrigações legais e regulamentares ou o interesse público do Hotel Duas Torres, que justifique esse tratamento.

#### 8.8. Direito a apresentar reclamações junto do Hotel Duas Torres ou autoridade de controlo

O exercício dos seus direitos é gratuito, a menos que o pedido seja manifestamente infundado ou excessivo, podendo, em tais casos, ser cobrada uma taxa razoável considerando os custos associados.

A resposta aos seus pedidos deve ser prestada num prazo máximo de 30 dias, a não ser que se trate de um pedido especialmente complexo, caso em que esse prazo poderá ser mais longo.

O Hotel Duas Torres nomeou um Encarregado de Proteção de Dados pessoais, nos termos dos artigos 37º, 38º e 39º do Regulamento Geral para a Proteção de Dados. Poderá entrar em contacto com o DPO do Hotel Duas Torres e exercer os seus direitos através do seguinte canal:

- E-mail: através de e-mail, para o endereço [gdpr@duastorres.pt](mailto:gdpr@duastorres.pt);
- Correio: Duas Torres Explorações Turísticas Madeira Lda, Estrada Monumental  
239 / 9004-536 Funchal

Caso pretenda apresentar alguma reclamação relativamente a matérias relacionadas com o tratamento dos seus dados pessoais poderá fazê-lo junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados, autoridade de controlo competente em Portugal ([www.cnpd.pt](http://www.cnpd.pt)).

## **9. Alterações a esta política**

O Hotel Duas Torres poderá alterar esta Política de Privacidade em qualquer altura para refletir as práticas de privacidade atuais. Quando fazemos alterações a esta declaração, revemos a “data de atualização” no rodapé do documento. Aconselhamos a leitura periódica desta Política de Privacidade para que tenha conhecimento da forma como o Hotel Duas Torres protege a sua informação.