

Comunicação sobre os termos de proteção de dados para clientes, fornecedores e parceiros de negócios

Atualização: Maio 2022

O Grupo Endress+Hauser (adiante designado por “Endress+Hauser”, “nós”, “nos”, “nossos”) considera de grande importância a proteção dos dados pessoais, em particular de clientes (inclusive potenciais clientes), fornecedores e parceiros de negócios (adiante referidos coletivamente como “pessoas de contato”). Com a seguinte informação de proteção de dados, informamos sobre o tipo e âmbito do tratamento dos seus dados pessoais, finalidades e bases legais, divulgação a terceiros e períodos de eliminação, bem como os seus direitos enquanto titular dos dados.

Esta comunicação aplica-se a todas as empresas afiliadas ao Grupo Endress+Hauser. A sua aplicação é adicionada à Política Geral de Proteção de Dados, que pode ser encontrada no nosso website www.endress.com, e tem como preferência em relação a este documento em caso de ocorrência de conflitos. A aplicabilidade de outros avisos de proteção de dados para circunstâncias específicas permanece reservada.

1 Responsabilidade

Detalhes da empresa Endress+Hauser responsável em cada caso e mais informações sobre a autoridade de supervisão responsável podem ser encontradas no nosso website.

Pode contactar o responsável interno pela proteção de dados ou, se disponível, o responsável pela proteção de dados da respetiva empresa pelo correio, no endereço indicado no website com o aditamento de "Encarregado da Proteção de dados" ou no endereço de correio eletrónico indicado.

2 Categorias de processo de dados e origem de dados

As categorias de dados pessoais processados incluem:

- Master data (p. ex. primeiro e último nome, endereço, função, departamento);
- Informação de contato (p. ex. número de telefone, endereço de email));
- Dados necessários para o processamento e tratamento de um pedido de informação (inclusive pedidos de suporte), inclusive dados de crédito, se aplicável;
- Dados contratuais, em particular no que se refere a contratos com fornecedores, contratos de serviços, etc;
- Dados em CRM, especificamente histórico de cliente, estatística de clientes;
- Dados de publicidade e vendas e outros dados de categorias comparáveis;
- Inquéritos de satisfação de cliente;
- Dados de áudio e/ou vídeo de participantes de videoconferências e audioconferências.
- Participação em formação contínua, eventos de clientes, cursos e certificações.

Processamos dados obtidos de relações profissionais ou inquéritos. Como regra, recebemos esta informação diretamente do parceiro de contrato ou pessoa a realizar um inquérito. Contudo, dados pessoais podem ter como origem fontes públicas (p. ex. registos comerciais), desde que o tratamento destes dados seja permitido. Os dados também podem ter sido legitimamente transmitidos a nós por outras empresas, tais como empresas afiliadas. Dependendo do caso individual, também armazenamos as nossas próprias informações sobre estes dados (p. ex. como parte de uma relação comercial em curso).

3 Fins do tratamento, base legal

a. Para o cumprimento de obrigações contratuais

Processamos dados pessoais principalmente para o cumprimento de obrigações contratuais e a prestação de serviços relacionados ou no contexto de um início de contrato (p. ex. negociações contratuais (também por meio de audioconferências e videoconferências), preparação de propostas, etc.). Além disso, processamos os seus dados no contexto de serviços prestados, em particular: faturação, gestão de contas a receber e cobrança de dívidas.

O tratamento de dados serve, em particular, os seguintes objetivos:

- Início, cumprimento e execução de um contrato
- Comunicação com os nossos contatos sobre produtos, serviços e promoções
- Suporte, em particular ao responder a perguntas das nossas pessoas de contato
- Planeamento, implementação e gestão de relação comercial com os nossos contatos

b. Para salvaguarda de interesses legítimos num contexto de equilíbrio de interesses

Para os devidos efeitos, nós processamos os dados para além das obrigações contratuais de modo a salvaguardar os nossos interesses legítimos ou os interesses legítimos de terceiros, detalhadamente:

- Marketing direto aos clientes existentes, salvo se houver objeção na utilização dos seus dados
- Inquéritos de satisfação do cliente aos clientes existentes para efeitos de garantia de qualidade, a menos que se tenha oposto à sua utilização.
- Resolução de disputas legais, execução de contratos existentes e reivindicação, exercício e defesa de reclamações legais
- Arquivo para efeitos de prova, de correspondências para auditoria, especialmente emails.
- Tratamento de dados para segurança, assegurar qualidade e otimização de processo: para fins de segurança (dados) (p. ex. para deteção de atividades criminosas ou utilização indevida), para compilação de estatísticas e garantia de qualidade, otimização do processo e segurança de planeamento. Para este tratamento, existe um interesse legítimo por parte do responsável pelo tratamento de dados no que diz respeito a assegurar um processo regular, bem como a melhoria contínua dos respetivos produtos e serviços. Na opinião do responsável pelo tratamento de dados, não existe um interesse predominantemente legítimo das pessoas em causa, uma vez que a intensidade do tratamento é mantida tão baixa quanto possível, por exemplo, através da utilização de pseudónimos.
- Manutenção e proteção da segurança dos nossos sistemas e das operações informáticas da Empresa

- Medidas de segurança da construção e do local (p. ex. controlo de acesso e câmaras de vigilância)
- Partilha de dados de controlo e planeamento, controlo e tesouraria com empresas afiliadas Endress+Hauser.
- Verificação de crédito.

c. **Com base no consentimento**

Na medida em que nos tenha dado consentimento individualmente para o tratamento de dados pessoais para fins específicos (p. ex. filmagens e fotos, subscrição de newsletter, gravação e transmissão de áudio ou vídeo conferências), o consentimento é a base legal de tal processamento. Esse consentimento pode ser revogado a qualquer momento.

d. **No cumprimento de obrigação legal ou interesse público**

Adicionalmente, nós estamos sujeitos a várias obrigações legais decorrentes das leis nacionais, convenções internacionais, etc. (p. ex. verificação das listas antiterrorismo, legislação de prevenção ao branqueamento de capitais). Os objetivos deste incluem, a verificação de identidade, cumprimento de controlo e o reporte das obrigações relacionadas com impostos e segurança social, prevenção de fraude e branqueamento de capitais e calculo e avaliação de riscos dentro do Grupo Endress+Hauser.

4 **Quem recebe os meus dados?**

Dentro da empresa do Grupo Endress+Hauser responsável, terão acesso aos dados pessoais aqueles que necessitam do acesso aos mesmos para o cumprimento de obrigações contratuais e legais, assim como para salvaguarda dos interesses legítimos. Além disso, os prestadores de serviços, agentes de execução ou autoridades contratadas por nós podem receber dados para estes fins.

Só poderemos divulgar informações sobre o cliente se tal for exigido ou permitido por lei, se o cliente tiver consentido, ou se encarregarmos os processadores de garantir igualmente o cumprimento da confidencialidade e dos requisitos dos regulamentos de proteção de dados aplicáveis.

Nestas condições, podem ter acesso aos dados os seguintes destinatários ou destinatários que ofereçam os seguintes serviços:

- Empresas afiliadas do Grupo Endress+Hauser, em particular
 - Para o processamento de encomendas de clientes
 - Na medida em que agem como processadores em nosso lugar,
 - no contexto de transmissão mútua de dados e troca de mensagens eletrónicas e o uso de serviços de partilha de dados
 - para o intercâmbio de dados de gestão e planeamento (dados financeiros e de controlo) entre as empresas afiliadas, na medida em que tal seja necessário para salvaguardar os nossos legítimos interesses
 - Pessoa de contato no âmbito da troca de dados de cursos de formação conjunta, eventos, webinars para efeitos de vendas, apoio e marketing

- Terceiros *Cloud e ASP Providers* (técnicos e prestadores de serviços relacionados com servidor, aplicações ou “nuvem”)
- Subcontratados para o processamento de encomendas, sobretudo transporte e logística.
- Pessoa de contato na troca de correspondência no âmbito do negócio prestado
- Prestadores de serviços financeiros, bancos e seguradoras.
- Conselheiros externos (p. ex. advogados, contabilistas e auditores)
- Prestação de serviços externas (p. ex. para manutenção remota de sistemas informáticos, avaliação de crédito, destruição de dados, cobrança de dívidas, processamento de pagamentos, *call center*)
- Seguradoras
- Entidades públicas no que toca à conformidade com obrigações e regulamentações legais (p. ex. autoridades financeiras, instituições de segurança social, agentes de autoridade, autoridades de supervisão)
- Entidades públicas para o cumprimento das obrigações legais de notificação, por exemplo, autoridades fiscais, organismos competentes nos procedimentos A1

5 Os dados serão transferidos para um país terceiro ou uma organização internacional?

Os dados só serão transferidos para países fora da União Europeia ou da Zona Económica Europeia (“países terceiros”) quando os termos dos regulamentos de proteção de dados são aplicáveis. Em particular, quando necessário para a execução de encomendas, seja exigido por lei (p. ex. requisitos de declaração ao abrigo da legislação fiscal), o cliente consentiu no âmbito de tratamento de dados solicitados. Além disso, transmitimos dados a empresas filiadas para proteção de interesses legítimos. No caso de transferência de dados pessoais para países terceiros, garantimos um nível adequado de proteção de dados.

Quando prestamos serviços e destacamos empregados pode ser que tenhamos de transmitir dados pessoais sobre os nossos clientes e/ou clientes ou o local de trabalho às autoridades competentes, de acordo com as obrigações legais de informação.

No contexto do Regulamento Geral sobre Proteção de Dados da UE (RGPD), também se aplica o seguinte:

A transferência de dados para países fora da UE ou do EEA (os designados países terceiros) só tem lugar no contexto dos regulamentos de proteção de dados aplicáveis. Em caso de transferência de dados pessoais para países terceiros, asseguramos um nível adequado de proteção de dados, por exemplo, através de garantias especiais, tais como a determinação oficialmente reconhecida de um nível de proteção de dados que corresponda à UE (p. ex. para a Suíça) ou o cumprimento de obrigações contratuais especiais reconhecidas (as chamadas “cláusulas contratuais padrão da UE”).

6 Durante quanto tempo vão os meus dados ser guardados?

Processamos e armazenamos os seus dados pessoais enquanto for necessário para o cumprimento das nossas obrigações contratuais e legais. Eliminamos os seus dados pessoais assim que deixem de ser necessários para os fins acima mencionados. Neste contexto, os dados pessoais podem ser retidos durante o período em que as reclamações possam ser feitas contra empresas associadas Endress+Hauser (prazos legais de prescrição). Também armazenamos os seus dados pessoais na medida em que somos legalmente obrigados a fazê-lo. As obrigações correspondentes de fornecer provas e de armazenar dados resultam dos regulamentos comerciais, fiscais e da segurança social. Além disso, armazenamos documentos e mensagens de correio eletrónico relevantes para fins de arquivo legalmente seguro para fins fiscais e documentação para a defesa contra reclamações injustificadas e a execução de reclamações.

7 Dever de fornecer dados

Processamos os seus dados pessoais na medida em que seja necessário para o cumprimento das nossas obrigações contratuais e legais, bem como para a proteção dos nossos interesses legítimos, ou que nos tenha dado o seu consentimento. No contexto da execução ou início de um contrato, o cliente deverá fornecer os dados pessoais necessários à execução do contrato ou à execução de medidas pré-contratuais e das obrigações associadas. Além disso, o cliente deve fornecer os dados pessoais que somos legalmente obrigados a recolher. Sem fornecer estes dados, não poderemos concluir ou cumprir um contrato com o cliente.

Em casos de recolha de dados com base no consentimento, o fornecimento de dados por si é voluntário e não obrigatório.

8 O processo de decisão automático (inclusive a definição de perfis) é realizado?

Processamos os seus dados em parte de forma automática, com o objetivo de avaliar certos elementos pessoais (definição de perfis). Por exemplo, a definição de perfis é utilizada nos seguintes casos:

- Devido a obrigações legais, é obrigatória a comparação de dados com aqueles contantes das listas antiterroristas.
- Para podermos informar e aconselhar o cliente sobre os produtos de uma forma orientada, utilizamos ferramentas de avaliação. Estes permitem uma comunicação e publicidade baseadas nas necessidades (segmentação do cliente). Mais informações sobre isto podem ser encontradas na declaração de proteção de dados no nosso website.

9 Quais são os meus direitos de proteção de dados?

Para os devidos efeitos, caso falhe o tratamento dos seus dados pessoais, o responsável pelo tratamento é abrangido pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados da UE (RGPD). As pessoas de contato têm os direitos abaixo descritos. Caso contrário aplicam-se as disposições legais locais aplicáveis ao tratamento por parte do responsável pelo mesmo.

a. Direitos de acordo com Art. 15 do RGPD

A pessoa em causa tem o direito de obter confirmação do responsável pelo tratamento sobre se os dados pessoais que lhe dizem respeito estão a ser tratados. Se for esse o caso, a pessoa de contato tem o direito de ser informada sobre esses dados pessoais definidos no Art. 15 do RGPD.

Sob certas condições legais, tem o direito de retificação de acordo com a Art. 16 do RGPD, o direito à restrição do processamento de acordo com o Art. 18 do RGPD e o direito ao esquecimento ("direito a ser esquecido"), de acordo com o Art. 17 do RGPD. Além disso, tem o direito de ter os dados fornecidos por si num formato estruturado, comum e legível por máquina ("direito à portabilidade dos dados"), de acordo com o art. 20 do RGPD, desde que o processamento seja efetuado num procedimento automático e tenha por base o consentimento, de acordo com o Art. 6 parágrafo. 1 alínea a) ou Art. 9 n.º 2 alínea a) ou num contrato, em conformidade com o Art. n.º 6, alínea a) 1 alínea. b) RGPD.

b. Retirada do consentimento nos termos do Art. 7 (3) RGPD

Se o tratamento é baseado no consentimento, a pessoa de contato pode retirar o consentimento para o processamento de dados a qualquer momento.

Se o processamento se baseia no consentimento, pode revogar o seu consentimento para o processamento de data pessoal em qualquer altura. A revogação do consentimento não afeta a legalidade do processamento efetuado com base no consentimento até à revogação.

c. Direito de apelo nos termos do Art. 77 RGPD

O Titular de dados tem a opção de contactar a empresa responsável ou uma autoridade supervisora de proteção de dados. Tem a opção de contactar a empresa responsável ou uma autoridade de controlo de proteção de dados com uma queixa. Informações sobre a empresa responsável pelo tratamento dos seus dados e, se aplicável, o responsável pela proteção de dados, bem como a autoridade de controlo competente, podem ser encontradas no website da Endress+Hauser.

d. Direito de oposição nos termos do Art. 21 RGPD

Direito de oposição em relação a um caso específico: O titular de dados tem o direito de se opor a qualquer altura, com fundamento na sua situação específica, ao processamento dos seus dados com base no art.6º nº1 alínea e) RGPD (processamento de dados de interesse público) e no art. 6º nº1 f)

(processamento de dados para finalidades de interesse legítimo); está aqui incluída a definição de perfis prevista no art. 4º parágrafo 4 do RGPD, quando aplicável.

Em caso de objeção, os dados não serão alvo de processamento, salvo caso seja possível demonstrar fundamento legítimo para o processamento que seja superior ao interesse do opositor, aos seus direitos e liberdades, ou se mostre que o processamento serve para o estabelecimento, exercício e defesa contra litígios legais.

Direito de oposição contra processamento de dados para fins de publicidade: Em casos individuais, os dados podem ser usados diretamente para finalidades publicitárias. O titular dos dados pode opor-se a qualquer altura do processamento de dados para finalidades publicitárias; também aqui se inclui a definição de perfis relacionada com marketing direto. Em caso de objeção contra o processamento de dados para finalidades publicitárias e de marketing direto, os dados do titular não serão utilizados para tal finalidade.

A oposição pode ser realizada sem qualquer formalidade, à pessoa indicada no ponto 1.