



Para nós, a privacidade é muito importante. Por essa razão estamos empenhados em proteger e salvaguardar todos os dados pessoais que partilhou connosco. Atuamos no interesse dos nossos clientes e somos transparentes sobre a forma como tratamos os seus dados pessoais.

Este documento informa a maneira como usamos e tratamos os seus dados pessoais. Pedimos desculpa deste ser um pouco longo e por isso tentámos utilizar uma linguagem fácil de ler e compreender para que possa entender bem o que estamos a tentar transmitir-lhe. Também será indicado como poderá entrar em contacto connosco caso queira esclarecer alguma dúvida relacionada com os seus dados pessoais. A presente Declaração abrange também o nosso website e as aplicações, plataformas on-line, formulários, documentos e redes sociais da nossa empresa. Para mais informações sobre como fazemos uso de cookies e outras tecnologias semelhantes (veja a parte final desta Declaração em “Declaração Cookies”)

Se já usou os nossos serviços anteriormente sabe que oferecemos serviços relacionados com alojamento e restauração, termalismo, serviços de spa e outros serviços na área do turismo, informação que lhe foi dada pessoalmente, por telefone, via email ou até pelos nossos websites, aplicações e outras plataformas on-line (redes sociais, etc...). Porque o(a) estamos a informar acerca disto? Porque a presente Declaração de Privacidade aplica-se a todas estas formas de contacto e plataformas.

Esta Declaração de Privacidade diz respeito a todas as informações e dados pessoais que recolhemos ao longo dos contactos que venha a ter connosco. Esperamos que isso torne a leitura desta declaração menos cansativa.

A Empresa das Águas do Gerês, S.A. reserva-se o direito de atualizar, alterar ou modificar a sua Declaração de Privacidade a qualquer momento, nomeadamente de forma a adaptá-la a alterações legislativas e outras. Assim, se se importa com a sua privacidade aconselhamo-lo(a) a consultar este documento regularmente, no nosso website. No entanto, se pretendermos tratar os seus dados pessoais para outras finalidades para além das comunicadas nesta Declaração de Privacidade, iremos notificá-lo(a) dessas alterações antes do início das novas atividades. Também aproveitamos para o(a) informar que caso não concorde com a nossa Declaração de Privacidade deve descontinuar o uso dos nossos serviços. Se concorda com a nossa Declaração de Privacidade, então só falta reservar a sua próxima vinda ao Gerês. Cá o aguardamos com expectativa e votos de uma boa experiência. Boa viagem!

#### QUE DADOS PESSOAIS RECOLHEMOS?

Não o(a) conseguimos ajudar no esclarecimento de dúvidas que tenha para efetuar a reserva da sua estadia e de outros serviços se não obtivermos as informações necessárias. Ao contactar os nossos serviços ser-lhe-á pedido(a) que nos disponibilize alguns dados, como o seu nome, contactos, nomes de acompanhantes e informações de pagamento, entre outras. Poderá também solicitar informações de pedidos especiais (exemplo: preferências, restrições, etc...). Para além destes dados, também recolhemos informações do seu computador, telefone, tablet ou outro dispositivo que utilize para nos contactar e aceder aos nossos serviços, incluindo o endereço de IP, o navegador usado, o número do seu telefone etc.... Também poderá acontecer que outros nos enviem as suas informações ou estas serem recolhidas automaticamente. Caso queira ter mais info sobre este assunto, veja abaixo na divisão “QUE TIPO DE DADOS PESSOAIS SÃO RECOLHIDOS PELA NOSSA EMPRESA?”

Termalistas e clientes que utilizem os serviços clínicos das Termas do Gerês: Para além dos esclarecimentos sobre a recolha e tratamento dos dados pessoais, se é Termalista ou se vai utilizar os serviços clínicos do nosso estabelecimento termal, deverá ter em consideração que também iremos recolher e tratar os seus dados biométricos e dados sobre a sua saúde, designadamente para a prescrição e aconselhamento dos tratamentos termais mais indicados às suas necessidades, que irá realizar bem como para efeitos de auditoria, melhoria contínua dos mesmos e para a gestão dos serviços. Caso queira ter mais info sobre este assunto, veja abaixo na divisão “QUE TIPO DE DADOS PESSOAIS SÃO RECOLHIDOS PELA NOSSA EMPRESA?”

## PORQUE RECOLHEMOS E UTILIZAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?

Os seus dados pessoais são usados para ajudar nas informações que nos solicita, nos esclarecimentos que pretende obter da nossa parte de forma a poder efetuar a sua reserva e garantir que obtém o melhor serviço possível. Também utilizamos os seus dados pessoais para o(a) contactar em caso de resposta a qualquer solicitação que nos colocou, para o envio de informação necessária e complementar, na resposta a reclamações e/ou sugestões que queira partilhar connosco, para a oferta de prémios, para sorteios, para seguimento do Programa de Recomendações (caso seja nosso termalista) e para o(a) informar sobre as ofertas mais recentes, ofertas especiais e outros produtos ou serviços que julgamos serem interessantes para si. Há mais razões para utilizarmos os seus dados e caso queira mais detalhes consulte abaixo a divisão “PORQUE RECOLHEMOS E USAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?”

## COMO PARTILHAMOS OS SEUS DADOS COM TERCEIROS?

Há diferentes passos no serviço de reservas e informações que funcionam de formas diferentes e por diversas razões. O propósito é partilhar apenas os dados relevantes para a concretização da sua estadia ou utilização dos nossos serviços com os nossos parceiros, tais como operadores, agências de viagens, plataformas de reservas online, etc..., caso a sua reserva venha através destes. Algumas empresas que irão fornecer determinados serviços que pretende realizar e que queria que sejamos intermediários na sua reserva também poderemos ter de partilhar alguns dos seus dados pessoais. Também poderá haver outras partes envolvidas que podem receber alguns dos seus dados e que teremos que envolver, tais como instituições financeiras, autoridades governamentais ou outras.

## NÃO VENDEMOS NEM ALUGAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS.

Para mais informações sobre este assunto, veja abaixo na divisão “COM QUEM PARTILHAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS”

## COMO PROCESSAMOS AS COMUNICAÇÕES ENVIADAS POR SI

Para podermos dar seguimento ao seus pedidos e solicitações de informação ou reserva de serviços que pretende usufruir ou para a compra dos nossos produtos temos que utilizar os seus dados e comunicações para fazer chegar o que pretende aos serviços correspondentes, de forma a podermos atender aos seus desejos da melhor forma possível.

## COMO UTILIZAMOS OS DADOS DOS DISPOSITIVOS MÓVEIS?

Através do acesso ao nosso website, via dispositivos móveis, também desta forma reunimos e tratamos dados pessoais. O processo é o mesmo do usado no nosso website.

## COMO UTILIZAMOS AS REDES SOCIAIS?

As redes sociais são utilizadas pela nossa empresa para divulgação de informação genérica sobre acontecimentos interessantes que se realizam no Gerês, para enviar mensagens de promoção dos nossos serviços, para divulgar, melhorar e facilitar o acesso aos nossos serviços e sistema de reservas diretas e outros propósitos. Os acessos à nossa página, leva a que reunamos alguns dos seus dados pessoais ou que o administrador dessas redes sociais receba algumas das suas informações.

## QUAIS OS PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA E CONSERVAÇÃO QUE USAMOS PARA SALVAGUARDAR OS SEUS DADOS PESSOAIS E DURANTE QUANTO TEMPO IREMOS CONSERVÁ-LOS?

Adotamos procedimentos apropriados e adequados para prevenir acessos não autorizados e o uso indevido de dados pessoais que guardamos e tratamos.

Utilizamos sistemas e procedimentos empresariais adequados para proteger e salvaguardar os dados pessoais que nos fornece. Também utilizamos procedimentos internos de restrição e segurança e restrições técnicas, eletrónicas e físicas de restrição de acessos e uso dos dados pessoais nos nossos servidores. Apenas o pessoal autorizado tem permissão para aceder a dados pessoais no decorrer do seu trabalho.

Iremos guardar os seus dados pessoais entre 1 a 10 anos por motivos de ordem legal e outros.

#### COMO LIDAMOS COM OS DADOS PESSOAIS DE MENORES?

Não procuramos obter nem desejamos receber dados pessoais diretamente de menores, contudo, nem sempre podemos determinar a idade das pessoas que acedem e usam os nossos sites. Se um menor (como definido pela lei em vigor) fornecer os seus dados sem consentimento dos pais ou responsáveis, pedimos aos pais ou responsáveis que entrem em contacto connosco para que essas informações sejam removidas. Apenas procederemos ao tratamento de dados de menores com a autorização devida dos seus pais ou responsáveis legais ou quando a informação nos for fornecida pelos pais ou responsáveis legais.

#### COMO PODE CONTROLAR OS DADOS PESSOAIS QUE PARTILHOU CONNOSCO?

Tem sempre o direito de rever os dados que temos guardados sobre si. Pode requerer a informação que temos através do endereço de email indicado abaixo. Se quiser saber mais sobre os seus direitos para controlar os seus dados pessoais.

Também pode contactar-nos se as suas informações não estiverem corretas, se não quiser que tenhamos mais acesso aos seus dados pessoais ou se tiver outras perguntas sobre como as suas informações são utilizadas ou sobre a Declaração de Privacidade. Por favor escreva-nos ou envie um email usando os dados de contacto indicados no ponto "PORQUE RECOLHEMOS E USAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS?"

#### QUEM É O RESPONSÁVEL PELO PROCESSAMENTO DOS DADOS PESSOAIS RECOLHIDOS?

EMPRESA DAS ÁGUAS DO GERÊS, SA tem o controlo do processamento dos seus dados pessoais. Somos uma empresa de responsabilidade limitada, privada, sujeita à lei e vigor em Portugal e com a sede na Av. Manuel Francisco da Costa, 125, 4845-067 Gerês, Portugal.

EPD (Encarregado de Proteção de Dados)

Nome: Encarregado de Proteção de Dados;

Morada: Praça dos Lavadores, nº200, 4460-302 Senhora da Hora, Porto, Portugal;

Email: [RGPD@TermasdoGeres.pt](mailto:RGPD@TermasdoGeres.pt)

#### QUE TIPO DE DADOS PESSOAIS SÃO RECOLHIDOS PELA NOSSA EMPRESA?

Quando nos consulta para pedido de informações ou esclarecimentos ou para efetuar uma marcação ou reserva de algum serviço vai-lhe ser perguntado(a), pelo menos, o seu nome e contactos. Poderemos também pedir outros dados, tais como morada, dados de pagamento, data de nascimento, nomes de acompanhantes, nacionalidade, quaisquer preferências que tenha de refeição ou quaisquer restrições alimentares ou outras que possua e que sejam importantes para a realização do serviço que iremos prestar-lhe.

De igual modo se nos contactar através de redes sociais, agência de viagens, prestadores de serviços de atividades, etc... também iremos ter acesso aos seus dados pessoais. Também poderemos solicitar-lhe que preencha um inquérito de satisfação ou que faça um comentário ou sugestão que queira partilhar connosco de forma a podermos melhorar sempre os nossos serviços para futuro, iremos igualmente recolher a informação sobre si que inclua nos seus comentários.

Poderá também decidir participar em Programas de Recomendações, prémios e sorteios e ao fazer isto estará também a providenciar-nos dados pessoais.

Obviamente que também poderá estar a realizar reservas que não sejam só para si. Poderá estar a reservar serviços para outros hóspedes e amigos. Neste ponto, temos que esclarecer que é da sua inteira responsabilidade garantir que a pessoa (ou pessoas) cujos dados nos facultou foi informada de tal e compreendeu e aceitou a forma como a nossa empresa usa a informação (tal como está descrita na Declaração de Privacidade).

## TERMALISTAS E CLIENTES QUE UTILIZEM OS SERVIÇOS CLÍNICOS DAS TERMAS DO GERÊS

Os dados recolhidos e constantes do seu processo clínico poderão ainda ser anonimizados e, posteriormente, utilizados no âmbito de trabalhos e estudos científicos, incluindo estudos retrospectivos ou prospetivos. Estes dados apenas serão tratados por profissionais obrigados a sigilo e na medida do necessário à prestação de cuidados de saúde, podendo ser comunicados aos seus familiares quando esteja em causa o exercício de um direito em sede de processo judicial, se estiver física ou legalmente incapaz de dar o seu consentimento. Caso pretenda que os serviços prestados pelas Termas do Gerês sejam abrangidos pelo seu seguro ou subsistema de saúde, os dados de saúde relacionados com tais serviços poderão ser comunicados à Companhia de Seguros ou ao subsistema de saúde de que seja beneficiário, sendo que estes são obrigados a sigilo.

Os dados necessários à prestação dos cuidados de saúde serão conservados nos termos da legislação aplicável ao arquivo da documentação das unidades termais e pelos prazos aí definidos.

É garantido ao cliente, mediante a verificação das condições legalmente previstas, o direito de acesso, retificação, apagamento e portabilidade dos seus dados pessoais, ou limitação ou oposição ao seu tratamento, diretamente através de contacto presencial nas Termas, pedido escrito para o endereço de email [RGPD2](mailto:RGPD2@TermasdoGeres.pt). Neste contexto, os dados poderão ser transmitidos a entidades subcontratadas para prestação de serviços, nos termos dos contratos celebrados com as mesmas, ou a entidades terceiras para as finalidades aqui previstas e para efeitos de cumprimento de obrigações legais da unidade, de deliberações da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) ou outras autoridades de controlo, de uma ordem judicial, ou para proteção de interesses vitais dos clientes, ou para efeitos de acreditação da unidade de saúde ou certificação dos seus serviços, bem como para a avaliação e medição dos níveis de serviço da unidade de saúde.

Os dados recolhidos e constantes do seu processo clínico poderão ainda ser anonimizados e, posteriormente, utilizados no âmbito de trabalhos e estudos científicos, incluindo estudos retrospectivos ou prospetivos.

Os dados relacionados com a sua saúde apenas serão tratados por profissionais obrigados a sigilo e na medida do necessário à prestação de cuidados de saúde, podendo ser comunicados aos seus familiares, quando esteja em causa o exercício de um direito em sede de processo judicial ou para efeitos de diagnóstico de doenças hereditárias ou genéticas, se estiver física ou legalmente incapaz de dar o seu consentimento. Caso pretenda que os serviços prestados pela unidade de saúde sejam abrangidos pelo seu seguro ou subsistema de saúde, os dados de saúde relacionados com tais serviços poderão ser comunicados à Companhia de Seguros ou ao subsistema de saúde de que seja beneficiário, sendo que estes são obrigados a sigilo.

Os dados pessoais necessários à prestação dos cuidados de saúde serão conservados nos termos da legislação aplicável ao arquivo da documentação hospitalar e pelos prazos aí definidos.

É garantido ao Cliente, mediante a verificação das condições legalmente previstas, o direito de acesso, retificação, apagamento e portabilidade dos seus dados pessoais, ou limitação ou oposição ao seu tratamento, diretamente através de contacto presencial numa unidade de saúde, pedido escrito para o endereço de email [RGPD@TermasdoGeres.pt](mailto:RGPD@TermasdoGeres.pt). O acesso à sua informação de saúde poderá ser exercido diretamente (ou por terceiros com o seu consentimento ou nos termos da lei), ou por intermédio de um médico, se o Cliente o solicitar, mediante pedido escrito dirigido ao Encarregado de Proteção de Dados.

## DADOS PESSOAIS QUE RECOLHEMOS AUTOMATICAMENTE

Após nos contactar, poderá acabar por não confirmar qualquer reserva conosco. No entanto, sempre que nos contacta via email, por telefone ou visita os nossos websites ou aplicações recolheremos certas informações automaticamente. Conforme o meio que utilizou, podemos recolher o seu nº telefone e endereço de email, o seu endereço de IP, a data e hora em que acedeu aos nossos serviços, o hardware, o software ou navegador internet que utilizou e informações sobre o sistema operativo do seu computador. Também poderemos recolher informação

das versões das aplicações e as configurações de idioma que utilizou e ainda as informações dos cliques e das páginas que lhe forem exibidas.

De igual modo, se usar um dispositivo móvel, poderemos recolher informações que identifiquem esse dispositivo, falha das aplicações e outras atividades do sistema. Ao fazer uma reserva, o nosso sistema poderá registar qual o meio e website usado para fazer a reserva ou para aceder aos nossos websites.

#### DADOS PESSOAIS QUE RECEBEMOS DE OUTRAS FONTES

Não só possuímos informações que nos faculte. Por vezes também recebemos informações suas de parceiros de negócios, como agentes de viagens, operadores, plataformas de reservas on-line e outras empresas. Todas as informações que recebermos destas outras fontes pode ser complementada à informação que recebemos de si. Por exemplo, quando faz uma reserva dos nossos serviços através de um parceiro ou intermediário nosso (Ex: agencia de viagem, plataforma on-line, etc...), e lhes fornece os seus dados pessoais, este vai-nos enviar os seus dados para que possamos dar seguimento ao serviço pretendido. Também integramos fornecedores de serviços externos para facilitar o recebimento do seu pagamento. Estes fornecedores irão ter acesso aos seus dados para que possamos concretizar o recebimento devido e poder garantir-lhe que tudo corre sem dificuldades e em segurança.

Um outro exemplo são alguns serviços de comunicação que podemos integrar nas nossas plataformas de modo a poder comunicar connosco e com o parceiro que escolheu para fazer a sua reserva. Neste caso recebemos meta dados sobre as suas comunicações (como e de onde comunicou, quem é, data e duração da chamada, etc...). Também poderemos providenciar alguns contactos específicos para o envio de Boas Festas, Desejos de Feliz aniversário, etc...

#### COM QUEM PARTILHAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS

**NÃO VENDEMOS NEM ALUGAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS.** No entanto, temos necessidade de partilhar os seus dados pessoais com alguns parceiros e por diversas razões:

Fornecedores de serviços que pretenda usufruir e que tenhamos de contactar e contratar para podermos completar as suas solicitações de informação ou reserva. Este ponto é importante para serviços que não sejam diretamente fornecidos pela nossa empresa, mas que pretenda que sejamos nós a tratar da reserva. Dependendo da reserva que pretenda fazer, poderemos ter que fornecer o seu nome, informações de contacto, dados de pagamento, nome dos seus acompanhantes e quaisquer preferências ou restrições que tenha especificado no seu pedido. Se tiver alguma dúvida, podemos entrar em contacto com o fornecedor e pedir-lhe que trate do seu pedido. No caso de disputas relacionadas com o processo de reserva destes serviços iremos fornecer as informações relacionadas com o processo de reserva que forem necessárias para tratar a disputa. Estas poderão incluir a cópia das comunicações trocadas, a confirmação de reserva, etc....

Nossos Fornecedores de softwares de faturação e reservas. Por vezes temos que ceder o acesso aos nossos sistemas de faturação, reservas e comunicação aos nossos parceiros que nos prestam serviços de apoio e manutenção, dos programas de software de faturação, reservas, de comunicação, etc..., designadamente quando efetua reservas online, quando existem erros de sistema, quando foram verificadas operações que não foram solicitadas, em caso de avaria, etc... Nessa altura, estes fornecedores terão acesso aos seus dados. No entanto, de todos eles possuímos a declaração de conformidade com o RGPD, de forma a não poderem utilizar e/ou ceder qualquer dado pessoal existente nos nossos sistemas.

Nossos Fornecedores de alojamentos, domínios e websites. À semelhança dos parceiros para os programas de software, também temos parceiros que nos prestam serviços de desenvolvimento, implementação e manutenção dos nossos websites e plataformas on-line, das nossas redes sociais, dos nossos alojamentos e domínios, dos nossos emails, etc.... também para estes, em caso de manutenção, avaria, desenvolvimento de ferramentas, etc... poderão ter que aceder aos nossos sistemas e poderem ter acesso aos seus dados pessoais. Também para estes possuímos

a declaração de conformidade com o RGPD, de forma a não poderem utilizar e/ou ceder qualquer dado pessoal existente nos nossos sistemas.

Instituições financeiras e prestadores de serviços de pagamento. Sempre que um pagamento seja solicitado para confirmação de reserva ou outro fim, teremos que partilhar certas informações com o prestador do serviço e a instituição financeira para que o pagamento possa ser processado. Poderemos ainda partilhar informações com as instituições financeiras, se considerarmos que é estritamente necessário para deteção e prevenção de fraudes.

Autoridades governamentais e outras entidades que por lei sejamos obrigados a fornecer os seus dados em caso de necessidade. Divulgamos informações pessoais aos agentes da lei, de acordo com a legislação em vigor ou caso seja estritamente necessário para a prevenção, deteção de atos criminosos e ilegítimos e fraudes ou se tivermos legalmente obrigados a fazê-lo. Poderemos ter de ceder mais dados às autoridades de forma a proteger e defender os nossos direitos e propriedades ou os direitos e propriedades dos nossos parceiros.

Poderemos ter que fazer face a situações de overbooking e deste modo termos que facultar os seus dados pessoais a um fornecedor que irá prestar o serviço reservado por si na nossa empresa em vez de nós próprios. Também neste caso possuímos a declaração de conformidade com o RGPD, de forma a não poderem utilizar e/ou ceder qualquer dado pessoal facultado por nós a não ser para efeitos de cumprimento específico do contrato em questão.

Os seus dados poderão ser transmitidos para efeitos de cumprimentos de obrigações legais, de deliberações da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) ou outras autoridades de controlo, de uma ordem judicial, ou para proteção de interesses vitais dos clientes, ou para efeitos de certificação dos nossos serviços e acreditação dos nossos estabelecimentos, bem como para avaliação e medição dos níveis de serviço das nossas atividades.

Poderão ainda ser utilizados para efeitos de cumprimento da obrigação de cedência para efeitos de estatística, sempre que solicitados pelas diversas entidades e instituições governamentais, conforme a legislação em vigor.

## COMO PROCESSAMOS AS COMUNICAÇÕES ENVIADAS POR SI E PELOS PARCEIROS DE NEGÓCIOS?

Quando comunica connosco utiliza telefone, email, website, plataformas on-line, intermediários, etc.... Reservamos o direito de bloquear o recebimento ou rever comunicações que consideremos serem maliciosas, spam, ou possam representar um risco para si e para nós, para os nossos parceiros ou para outros. Note que todas as comunicações enviadas ou recebidas através de ferramentas de comunicação eletrónicas serão recebidas e guardadas pela nossa empresa.

## PORQUE RECOLHEMOS E USAMOS OS SEUS DADOS PESSOAIS - FINALIDADES?

Sempre que nos contacta, seja por telefone, via email, através dos nossos websites, através de outras plataformas on-line ou através de nossos parceiros, os seus dados pessoais podem ser usados da seguinte forma:

1. Para lhe fornecer informações e esclarecimentos das dúvidas que poderá ter sobre os nossos serviços, forma de reserva, etc.
2. Para gerir a sua marcação ou reserva
3. Para podermos recebê-lo de forma mais cómoda e pessoal
4. Para poder aceder a programas específicos de descontos e condições especiais, sorteios e prémios, seguimento de reclamações e sugestões
5. Para facilitar futuras reservas de serviços, de forma a que não tenha que nos fornecer os seus dados pessoais todas as vezes que nos contacta.
6. Para envio de informação complementar de forma a que possa usufruir da sua reserva com o maior segurança e conforto possíveis, tal como comprovativos de reserva e pagamento, envio de localização e informações de como chegar, informação complementar útil, entre outras.

7. Para envio de ofertas e promoções, Boas Festas, Votos de Feliz aniversário, etc... pode cancelar o consentimento dado agora de forma rápida, fácil e a qualquer momento. Para saber o fazer envie-nos um email para [RGPD@AguasdoGeres.pt](mailto:RGPD@AguasdoGeres.pt) ou [RGPD@TermasdoGeres.pt](mailto:RGPD@TermasdoGeres.pt) ou envie-nos uma carta para Empresa das Aguas do Gerês, SA – Av. Manuel Francisco da Costa, 136 4845-067 Gerês ou Av. Manuel Francisco da Costa, 125 4845-067 Gerês

8. Para poder finalizar a sua reserva, caso não o tenha feito. Poderemos contactá-lo para o(a) lembrar que ainda não concluiu a sua reserva. Acreditamos que este serviço é benéfico para si pois permite-lhe continuar a sua reserva de forma rápida e fácil.

9. Para fins de segurança e de análise de risco, incluindo a autenticação de utilizadores e reservas nos nossos websites.

10. Monitorização de chamadas. Quando telefona para os nossos serviços, as centrais telefónicas gravam o seu número de telefone para que possamos contactá-lo posteriormente. Por vezes o atendimento na receção não permite que possamos atender a sua chamada a tempo. Assim, posteriormente será contactado para sabermos em que poderemos ajudá-lo.

11. Por fim, em certos casos poderemos ter de usar as suas informações para lidar e resolver disputas legais, para investigações regulamentares e de conformidade, para fazer cumprir os termos de utilização do serviço de reservas da Empresa das Águas do Gerês, S.A. dentro do que é razoavelmente esperado ou para cumprir pedidos lícitos das autoridades.

#### **Para tratarmos os seus dados pessoais tal com descrito acima, fazemos uso das seguintes bases jurídicas:**

Execução de um contrato – Se fizer uma reserva ou marcação de um serviço nosso ou fornecido por nós, iremos usar as suas informações para fazer cumprir a nossa obrigação de completar e administrar essa reserva ou marcação, de acordo com o contrato que celebramos consigo.

Interesses legítimos – Poderemos usar as suas informações para os nossos interesses legítimos, tais como oferecer-lhe serviços e produtos mais adequados, de forma a melhorar e promover os nossos serviços e produtos, para cumprimento de obrigação de fazer face a estragos ou avarias de que tenha sido responsável. Fazemos isto também por razões administrativas, propósitos legais e para deteção de fraudes.

Para as finalidades 1 e 2 acima descritas baseamo-nos no fundamento jurídico de que o tratamento de dados pessoais é necessário para a execução do contrato, designadamente para gerir a sua marcação ou reserva. Se os dados necessários não forem fornecidos, não poderemos dar-lhe os esclarecimentos e informações necessários para concluir a sua reserva ou aquisição nem poderemos fornecer-lhe o serviço que pretende. Para as finalidades 3 a 10 baseamo-nos no nosso legítimo interesse comercial de prestar os serviços, de impedir fraudes e de melhorar a sua experiência. Quando utilizarmos os seus dados pessoais para efeitos dos nossos legítimos interesses iremos sempre ponderar os seus direitos e interesses na proteção dos seus dados pessoais em relação aos nossos direitos e interesses. Para a finalidade 11, baseamo-nos, quando aplicável, no cumprimento de obrigações legais (tais como pedidos lícitos de autoridades). Quando for necessário nos termos da lei em vigor iremos obter o seu consentimento previamente ao tratamento dos seus dados pessoais par afins de marketing direto.

#### **DECLARAÇÃO COOKIES**

Sempre que utiliza os nossos serviços on-line, incluído todas as aplicações nossas, cookies e outras tecnologias de monitorização podem ser usadas de diversas formas. Estas tecnologias podem ser usadas diretamente por nós ou pelos nossos parceiros de negócios, incluindo plataformas de reservas on-line.

O que são cookies? É uma pequena quantidade de dados que um website aloja no navegador do seu computador ou dispositivo móvel. As cookies primárias são associadas pela entidade que opera o domínio onde a cookie está alojada. As cookies do nosso website são deste tipo. Existem cookies de sessão e persistentes. Os cookies de sessão só existem enquanto está com o navegador ligado. Os persistentes têm um período de duração maior e não são apagados automaticamente quando fecha o navegador. Poderão durar entre o tempo que dura a sua sessão de visita aos nossos sites e 2 anos.

Como são usados os cookies? Permitem que seja reconhecido como o mesmo utilizador nas diferentes páginas de um website, entre websites ou quando utiliza uma aplicação. As informações que recolhemos através dos cookies

incluem o endereço IP, o identificador ID do dispositivo, as páginas visualizadas, o tipo de navegador, info de navegação, sistema operativo, provedor de internet, registo de hora/data, se respondeu a um anúncio, o URL de referência, funcionalidades utilizadas ou atividades realizadas no website/aplicações

Tipo de cookies utilizamos nos nossos websites

Cookies técnicos – utilizados com o objetivo de oferecer websites e aplicações avançadas e de fácil utilização aos nossos visitantes, que se adaptem às suas necessidades e desejos. Para tal, utilizamos cookies técnicos que são necessários para que o nosso website ou aplicações funcionem corretamente.

Cookies funcionais – utilizados para nos lembrar das suas preferências e ajudá-lo a usar o nosso website e aplicações de maneira mais eficiente e eficaz. Estes cookies vão memorizar a sua moeda preferida, idioma, as suas pesquisas e serviços que visualizou anteriormente. Estes cookies funcionais são necessários para que o nosso website ou aplicações funcionem corretamente, mas acrescentam funcionalidades e melhoram a sua experiência no website.

Cookies analíticos – utilizados para obtermos mais informação sobre como os visitantes utilizam o nosso website. Através destes podemos verificar o que funciona ou não, otimizar e melhorar as nossas aplicações e websites, compreender a eficiência das campanhas promocionais e comunicações e garantir que continuamos a ter conteúdo relevante. Os dados que reunimos podem incluir páginas que visitou, as páginas onde entrou ou saiu do website, a plataforma que utilizou, os emails que abriu e que resultaram nalguma ação da sua parte e as informações de data e hora.

Isto também significa que podemos usar os dados sobre como interagiu com o website, como o número de vezes que clicou numa determinada página, a atividade de movimentos com o seu Rato e as atividades ao percorrer a página com a barra scroll. Utilizamos estes cookies para descobrir como os utilizadores interagem com o nosso website ou aplicações.

Cookies comerciais – não utilizamos este tipo de cookies

### **Quais são as suas preferências?**

Para saber tudo sobre cookies e como geri-los ou eliminá-los basta visitar [allaboutcookies.org](http://allaboutcookies.org) e a secção de ajuda do seu navegador. Pode escolher os cookies que aceita e os que recusa. Se optar por não aceitar alguns cookies técnicos e/ou funcionais, pode não conseguir utilizar algumas funções do nosso website. Podemos rever esta situação sobre as cookies caso algumas coisas se alterem em relação a cookies. Para poder controlar a recolha de dados de análise através do Google Analytics de determinados tipos de navegador, pode clicar na seguinte hiperligação Add-on do navegador para desativar do Google Analytics (apenas para desktop). Para poder controlar a recolha de dados para análise pela Yandex.Metrica (um pixel de monitorização gerido pelo motor de pesquisa russo YANDEX), os utilizadores com o idioma configurado em russo, ucraniano, ou turco podem clicar na seguinte hiperligação [yandex.com](http://yandex.com) . O Yandex.Metrica não é válido para utilizadores de outros idiomas. Também pode optar por não participar na publicidade personalizada da Yandex. Para isso, desmarque a caixa “considerer my interests”

Se tiver dúvidas sobre esta declaração de cookies, por favor envie um email para [RGPD@AguasdoGeres.pt](mailto:RGPD@AguasdoGeres.pt)

Esta declaração pode ser alterada sempre que necessário. Aconselhamos a sua visualização regulamente para se manter atualizado.