

Política de Privacidade – InsignePlusHotel

A InsignePlusHotel preza a sua privacidade, por isso, quer seja um utilizador recente ou de longa data, se quiser conhecer as nossas práticas e, se tiver dúvidas, contacte-nos:

dpo@insigneplushotel.pt

Informações que recolhemos

Recolhemos informações para prestar os serviços inerentes à nossa actividade, e para melhor servir os clientes, desde perceber parâmetros básicos, como o idioma que o cliente fala, até aos tradicionais dados de informação bancária para efeitos de reserva de quarto.

Recolhemos informações das seguintes formas:

- Informações sempre fornecidas pelo cliente e com o seu consentimento.

Por exemplo, muitos dos nossos serviços requerem que o cliente, aquando da inscrição para efeitos de reserva de quarto, nos forneça informações pessoais, como o nome, o endereço de email, a morada ou o cartão de crédito.

Para que o cliente possa tirar o máximo partido das funcionalidades de hospedagem que disponibilizamos, podemos solicitar-lhe que nos forneça um número de telefone de contacto para quaisquer informações que sejam necessário transmitir durante esse período e por solicitação do cliente.

Também podemos solicitar informação sobre a satisfação dos nossos serviços, através das plataformas utilizadas para o efeito no canal de acesso à reserva de alojamento, como o TripAdvisor ou o Bookings, informação esta que fica publicamente visível, apenas e só por consentimento expresso do cliente.

As informações que recolhemos da utilização dos nossos serviços:

[Recolhemos informações](#) acerca dos nossos serviços que utiliza e da forma como os utiliza, para efeitos de contabilização de despesa inerente à estadia nas nossas acomodações, como serviço de bar, *room service*, *pool service*, entre outros de que possa usufruir com total comodidade.

Informações de registo telefónico:

Quando utiliza os nossos serviços telefónicos, recolhemos e armazenamos automaticamente algumas informações em registos temporários. Isto inclui:

- Informações como o número de telemóvel do utilizador, o número do destinatário da chamada, números de encaminhamento, hora e data das chamadas, duração das chamadas, informações de encaminhamento e tipos de chamadas, para efeitos de contabilização de despesa inerente aos serviços comerciais prestados nessa utilização;
- Informações de eventos do aparelho, tais como falhas, avarias ou outras actividades não funcionais do sistema;
- Números de utilização exclusivos: alguns serviços incluem um número de aplicação exclusivo dentro das instalações da Pousada. Este número e as informações acerca da sua utilização (por exemplo, recepção e *room service*) poderão ser registados para efeitos de prestação de serviços ao cliente por si solicitados por via de utilização dos números telefónicos exclusivos.

Armazenamento: Não são armazenados quaisquer dados respeitantes a este serviço temporário e ocasional.

Como utilizamos as informações que recolhemos

Utilizamos as informações que recolhemos a partir de todos os nossos serviços, para [disponibilizar](#), [manter](#), [proteger](#) e melhorar esses serviços e [desenvolver novos serviços](#) ao cliente, bem como para [proteger a InsignePlusHotel e os seus colaboradores](#).

Utilizamos igualmente estas informações para oferecer serviço mais personalizado ao cliente, e sempre e só a seu pedido expresso e consentido.

Poderemos usar o nome indicado na reserva de acomodação, em todos os serviços que oferecemos que requerem uma identificação (da limpeza à organização de refeições), para efeitos de prestação dos nossos serviços comerciais como também, e sempre, para prestação legal de obrigações.

Informações partilhadas pelo utilizador

Os nossos serviços canais de marcação de reserva permitem ao utilizador partilhar informações com outras pessoas acerca da avaliação de satisfação de cliente. É necessário não esquecer que, ao partilhar informações publicamente, essas informações poderão ser indexadas por motores de pesquisa. Esses serviços disponibilizam diferentes opções de [partilha](#) e [remoção de conteúdo](#).

Acesso e atualização de informações pessoais do utilizador

Como oferecemos um serviço profissional e personalizado, sempre que utilizar os nossos serviços, pretendemos que tenha [acesso às suas informações pessoais](#). Trabalhamos no sentido de, no caso de essas informações não estarem corretas, proporcionarmos ao cliente formas de as atualizar ou eliminar, a menos que precisemos de as manter para fins comerciais legítimos ou judiciais.

Informações que partilhamos

Não partilhamos informações pessoais com empresas, entidades e indivíduos externos à InsignePlusHotel.

São exceções as seguintes circunstâncias:

- Por motivos legais, para fazer cumprir qualquer lei, regulamento, [processo legal ou pedido executório de organismo ou de entidade do Estado aplicável](#).

- Sempre que seja necessário detetar, impedir ou de outra forma, resolver problemas técnicos, de fraude ou segurança.
- Para proteger contra danos os direitos, a propriedade ou a segurança da InsignePlusHotel, dos seus utilizadores ou do público, nos termos exigidos ou permitidos por lei.

Segurança das informações

Trabalhamos no sentido de proteger a InsignePlusHotel e os nossos clientes de acesso não autorizado ou alteração, divulgação ou destruição não autorizadas de informações que se encontrem na nossa posse.

Revemos a nossas práticas de recolha, processamento e armazenamento de informações, incluindo medidas de segurança físicas, para proteger contra acesso não autorizado aos sistemas.

Restringimos o acesso a informações pessoais a funcionários, contratantes e agentes da InsignePlusHotel que precisam de saber essas informações para efeitos de processamento e que estão sujeitos a obrigações estritas de confidencialidade contratual, podendo ser objeto de processo disciplinar ou rescisão contratual em caso de incumprimento das referidas obrigações.

Conformidade e cooperação com as autoridades regulamentares

Avaliamos regularmente a nossa conformidade com a nossa Política de Privacidade.

Colaboramos com as autoridades regulamentares competentes, incluindo as autoridades de proteção de dados, para resolução de quaisquer acusações relativas a utilização de dados pessoais que não consigamos resolver diretamente com os nossos utilizadores.

Mantemos as suas informações pessoais privadas e seguras.