

Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

Informação sobre o tratamento de dados pessoais nos websites, no portal de clientes e na prestação de serviços Nextweb.

REFERÊNCIA	VERSÃO	DATA	CLASSIFICAÇÃO
NW-PRIV-001	3.0	10/10/2026	PÚBLICO

NEXTWEB – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NA ÁREA DA INTERNET LDA.

Rua António Lima Fragoso, 145 · 3060-216 Cantanhede · www.nextweb.pt

1. Objeto e âmbito

A Nextweb respeita a privacidade e a proteção dos dados pessoais das pessoas com quem se relaciona. Esta política descreve, de forma clara, as categorias de dados, finalidades, fundamentos de licitude, destinatários, prazos de conservação, direitos e mecanismos de contacto, de acordo com o Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD) e legislação portuguesa aplicável.

Aplica-se às interações realizadas através do website www.nextweb.pt, do portal nextweb.pt/portal, de formulários, comunicações, serviços de consultoria e suporte, comércio de equipamentos e software, alojamento, infraestruturas, telecomunicações e outros serviços contratados. Informações complementares podem constar de contratos, propostas, anexos de tratamento de dados ou avisos específicos.

2. Identificação do responsável pelo tratamento

O responsável pelo tratamento dos dados recolhidos para as suas próprias finalidades empresariais é NEXTWEB – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NA ÁREA DA INTERNET LDA., NIPC 505 495 201, com sede na Rua António Lima Fragoso, 145, 3060-216 Cantanhede, Portugal.

Para questões de privacidade e exercício dos direitos dos titulares poderá ser utilizado o endereço dpo@nextweb.pt ou comunicação postal dirigida à sede, ao cuidado de Proteção de Dados. A utilização deste contacto não implica, por si só, uma declaração de designação formal de encarregado de proteção de dados, a qual depende dos pressupostos legais aplicáveis.

3. Papéis no tratamento: responsável e subcontratante

Em situações como gestão dos seus próprios clientes, faturação, recrutamento, marketing e operação do portal, a Nextweb determina as finalidades e meios essenciais e atua como responsável pelo tratamento. Quando presta serviços de alojamento, administração de sistemas, suporte, backup ou auditoria por conta de um cliente, pode atuar como subcontratante, segundo instruções documentadas do cliente, nos termos do artigo 28.º do RGPD.

As responsabilidades das partes, medidas aplicáveis, subcontratantes posteriores e assistência à resposta a pedidos e incidentes são especificadas, quando devido, contratualmente. A disponibilização de um serviço técnico não significa automaticamente que a Nextweb seja responsável pelas finalidades do tratamento definido pelo cliente.

4. Categorias de dados pessoais

Consoante a relação contratual e o serviço, poderão ser tratados dados de identificação (nome, empresa, NIF profissional e identificadores de cliente), contactos (morada, telefone, correio eletrónico), dados de faturação e pagamento, informação comercial e contratual, registos de pedidos e tickets de suporte, comunicações, informação de configuração técnica associada à prestação do serviço e dados de autenticação ou utilização do portal.

Para assegurar a segurança e o funcionamento dos sistemas, poderão ainda ser tratados endereços IP, data e hora de acesso, identificadores de sessão, registos de operações e eventos técnicos. Os dados de auditoria e inventário recolhidos em equipamentos de clientes dependem do âmbito contratado, das configurações autorizadas e da função que a Nextweb assume no tratamento.

A Nextweb solicita que não sejam comunicadas categorias especiais de dados pessoais nem dados desnecessários num ticket ou formulário. Quando o conteúdo de um pedido de assistência contenha dados de terceiros, a intervenção deverá limitar-se ao estritamente necessário para prestar o serviço.

5. Finalidades e fundamentos jurídicos

Os dados pessoais são tratados apenas para finalidades determinadas, explícitas e legítimas. Os fundamentos jurídicos podem variar segundo a operação e a categoria de titular, devendo prevalecer a informação específica prestada no momento da recolha.

Finalidade	Dados habitualmente envolvidos	Fundamento jurídico predominante
Responder a pedidos comerciais e prestar apoio pré-contratual	Identificação, contactos, pedido	Diligências pré-contratuais ou interesse legítimo, conforme o caso
Celebrar, executar e gerir contratos e serviços	Contactos, contratos, serviços, autenticação	Execução de contrato; interesse legítimo para contactos profissionais
Gerir portal, contas, tickets e comunicações técnicas	Identificadores, logs, tickets, anexos	Contrato e/ou interesse legítimo na administração segura
Faturar, cobrar e cumprir obrigações contabilísticas	Identificação fiscal, faturação e transações	Obrigações legais e contrato
Prevenir fraude e proteger infraestruturas	Logs, IP, eventos e indicadores de segurança	Interesse legítimo; obrigação legal aplicável
Responder a reclamações e defender direitos	Comunicações e histórico contratual	Interesse legítimo e obrigação legal
Comunicações promocionais e campanhas	Contactos e preferências	Consentimento ou outro fundamento permitido pela legislação de comunicações eletrónicas

6. Website, cookies e tecnologias semelhantes

Os websites e o portal podem recorrer a cookies e tecnologias semelhantes estritamente necessários para autenticação, segurança, funcionamento do carrinho, conservação de sessão ou preferências essenciais. Cookies não essenciais, designadamente para análise ou publicidade, dependem dos requisitos de informação e consentimento que forem aplicáveis.

A política de cookies e o mecanismo de preferências devem identificar os cookies realmente implementados, as respetivas finalidades, fornecedores e períodos de duração. O simples uso do portal não constitui consentimento geral para finalidades não essenciais. É possível que determinadas funcionalidades dependam de cookies técnicos essenciais.

7. Portal de clientes: contas, contratos, tickets e auditorias

No portal, a informação é disponibilizada com base em perfis e permissões atribuídos à organização do cliente e aos respetivos utilizadores autorizados. Administradores designados pelo cliente poderão gerir acessos internos, sem prejuízo das medidas de segurança e dos controlos de autorização previstos para o serviço.

Os tickets podem conservar mensagens, anexos, tempo despendido, estados e histórico de resolução. Os contratos podem incluir serviços subscritos, saldos de assistência e utilizadores habilitados. Os relatórios técnicos e auditorias podem conter inventário de equipamentos, estados de configuração ou outras informações relativas à infraestrutura do cliente, devendo ser acessíveis apenas aos perfis legitimados.

Os eventos de autenticação e os registos de atividades relevantes são tratados para segurança, rastreabilidade e diagnóstico, de modo proporcional ao risco. A remoção de uma conta poderá não implicar eliminação imediata de todos os registos quando existirem obrigações contratuais, legais ou necessidades legítimas de prova.

8. Destinatários e categorias de prestadores de serviços

Os dados poderão ser comunicados a colaboradores autorizados e a fornecedores que apoiam, entre outros, a operação de infraestruturas, alojamento, correio eletrónico, faturação, processamento de pagamentos, prestação de serviços e assistência técnica, apenas no limite necessário. Sempre que atuem como subcontratantes, deverão existir as garantias e instrumentos contratuais exigíveis.

Poderão ser comunicados dados a consultores jurídicos, contabilistas, entidades bancárias e autoridades competentes quando exista fundamento legal. A Nextweb não vende dados pessoais para utilização publicitária por terceiros.

9. Transferências internacionais

Sempre que ocorram transferências de dados para países situados fora do Espaço Económico Europeu, serão observados os mecanismos legalmente previstos, nomeadamente decisões de adequação ou garantias adequadas, como cláusulas contratuais-tipo e medidas complementares quando necessárias. A localização e o tipo de fornecedores dependem dos serviços utilizados e devem ser verificados em cada contratação.

10. Conservação, eliminação e anonimização

Os dados são conservados durante o tempo necessário às respetivas finalidades, obrigações legais, execução do contrato e defesa de direitos. Os períodos variam consoante a natureza dos dados, o fundamento jurídico e as necessidades de segurança. A conservação não é ilimitada e os prazos devem ser objeto de revisão proporcional e documentada.

Nos documentos anteriores da Nextweb estavam indicados, como referências operacionais, períodos de três anos para contactos comerciais, duração da relação contratual acrescida de cinco anos para alguns ficheiros de cliente, dez anos para documentação financeira e doze meses para determinados documentos de identificação. Estes períodos não representam uma regra universal: os prazos concretos são determinados pela legislação aplicável e pela política de retenção de cada processo.

Os dados de tickets, logs, auditorias, contas desativadas e backups exigem regras específicas em função da finalidade, da segurança, das instruções do cliente e da capacidade técnica de eliminação segura. Quando deixem de ser necessários, os dados são apagados ou anonimizados, salvo fundamento legítimo para conservação adicional.

11. Segurança e confidencialidade

São definidos controlos técnicos e organizativos adequados ao risco, designadamente perfis de acesso, autenticação, cópias de segurança, separação de ambientes, atualização de sistemas, monitorização e deveres de confidencialidade. Nenhum sistema pode garantir ausência absoluta de risco; as medidas são avaliadas em função da natureza dos dados, do contexto e das ameaças conhecidas.

Quando ocorra uma violação de dados pessoais, são acionados os procedimentos aplicáveis de investigação, mitigação e comunicação, nos termos dos artigos 33.º e 34.º do RGPD, incluindo notificação à autoridade de controlo e aos titulares quando exigível. Na qualidade de subcontratante, a Nextweb informa o responsável pelo tratamento sem demora injustificada.

12. Direitos dos titulares

Nos termos legais, os titulares podem requerer acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento, oposição, portabilidade e retirada de consentimento quando esse seja o fundamento utilizado. Os direitos não são absolutos e podem depender dos pressupostos e exceções previstos no RGPD.

Os pedidos podem ser apresentados por escrito para dpo@nextweb.pt ou para a morada da sede. Poderá ser solicitada informação estritamente necessária à verificação da identidade e legitimidade. A resposta é prestada nos prazos legais, em regra um mês, sem prejuízo de prorrogações fundamentadas.

O titular pode apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD), em www.cnpd.pt, e recorrer aos meios judiciais legalmente previstos.

13. Alterações e articulação contratual

A presente política poderá ser atualizada para refletir alterações legais, tecnológicas ou operacionais. A versão disponível no website constitui a informação institucional em vigor a partir da data nela indicada. Havendo condições contratuais ou avisos específicos relativos a um tratamento, estes complementam a presente política, sem afastar direitos legais dos titulares.

14. Referências jurídicas

Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD), designadamente artigos 5.º, 6.º, 12.º a 22.º, 28.º, 32.º a 34.º e 44.º e seguintes; Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto; legislação nacional aplicável à privacidade e comunicações eletrónicas. A aplicabilidade concreta de cada regime depende da atividade e do tratamento.