Política de Privacidade – Fylux Digital Solutions

Última atualização: 8 de novembro de 2026 · Versão 2.0

1. Quem é o responsável pelo tratamento

O responsável pelo tratamento dos dados pessoais descritos nesta política é a Fylux Digital Solutions ("**Fylux**", "**nós**"). A identificação completa da entidade legal (denominação, NIF e sede) consta das propostas, contratos e faturas e é fornecida a qualquer titular que a peça.

Para qualquer questão sobre privacidade ou para exercer os seus direitos, contacte-nos por e-mail para hello@fyluxds.com, indicando no assunto "Proteção de dados". Atendendo à dimensão e à natureza das atividades de tratamento, a Fylux não está obrigada a designar um Encarregado de Proteção de Dados; as questões de privacidade são acompanhadas diretamente pela gerência.

2. A quem se aplica esta política

Esta política aplica-se aos dados pessoais que a Fylux trata como responsável, nomeadamente de:

- Visitantes do website fyluxds.com e das suas páginas;
- Pessoas que nos contactam pelo formulário, por e-mail, telefone ou WhatsApp;
- Pessoas que marcam uma conversa através da nossa página de marcação;
- Clientes e potenciais clientes, e os seus representantes e colaboradores;
- Utilizadores da área de cliente (clients.fyluxds.com);
- Fornecedores e parceiros, na medida necessária à relação comercial.

Dados dos clientes dos nossos clientes

Quando a Fylux monta um assistente que atende os clientes de um negócio (por exemplo, quem liga para uma barbearia ou envia uma mensagem a uma clínica), o responsável por esses dados é o negócio, e a Fylux trata-os apenas por sua conta e segundo as suas instruções, como **subcontratante**. Esse tratamento rege-se pelo Acordo de Tratamento de Dados Pessoais celebrado com o negócio. Se foi atendido por um assistente de um cliente nosso, deve dirigir-se em primeiro lugar a esse negócio; se nos contactar, encaminhamos o pedido.

3. Que dados recolhemos

Categoria	Exemplos	Origem
Identificação	Nome, apelido, empresa, cargo	Fornecidos por si
Contacto	E-mail, telefone, morada profissional	Fornecidos por si
Conteúdo das comunicações	Mensagem do formulário, e-mails, notas da conversa inicial	Fornecidos por si
Marcações	Data e hora escolhidas, serviço, notas que acrescente, ligação para a videochamada	Página de marcação

Categoria	Exemplos	Origem
Faturação	NIF, morada de faturação, histórico de pagamentos, referências de pagamento	Fornecidos por si e pelo prestador de pagamentos
Conta e segurança	Credenciais (cifradas), registos de início de sessão, autenticação de dois fatores, registos de auditoria	Área de cliente
Dados técnicos	Endereço IP, tipo de navegador e dispositivo, páginas visitadas, data e hora do acesso	Recolha automática
Preferências	Língua escolhida, escolhas de cookies, preferências de comunicação	Recolha automática e escolhas suas

Não pedimos nem pretendemos receber categorias especiais de dados (por exemplo, dados de saúde, origem racial ou convicções religiosas). Pedimos que não as inclua nas mensagens que nos envia.

Os serviços da Fylux destinam-se a profissionais e empresas. Não recolhemos intencionalmente dados de menores de 16 anos.

4. Para que usamos os dados e com que fundamento

Finalidade	Dados	Fundamento legal (RGPD)
Responder a pedidos de contacto e preparar propostas	Identificação, contacto, conteúdo	Diligências pré-contratuais a pedido do titular (art. 6.º, n.º 1, al. b)) ou interesse legítimo em responder (al. f))
Gerir marcações da conversa inicial e enviar confirmações e lembretes	Identificação, contacto, marcações	Diligências pré-contratuais (al. b))
Prestar os serviços contratados e dar suporte	Identificação, contacto, conteúdo, conta	Execução do contrato (al. b))
Faturação, contabilidade e cumprimento de obrigações fiscais	Identificação, faturação	Obrigação jurídica (al. c))
Gerir a área de cliente e garantir a sua segurança	Conta e segurança, dados técnicos	Execução do contrato e interesse legítimo em proteger os sistemas (als. b) e f))
Prevenir fraude, spam e abusos	Dados técnicos, conteúdo	Interesse legítimo (al. f))
Medir a utilização do site para o melhorar	Dados técnicos (cookies de análise)	Consentimento (al. a))

Finalidade	Dados	Fundamento legal (RGPD)
Enviar novidades sobre os nossos serviços	Identificação, contacto	Consentimento (al. a)) ou, para clientes, interesse legítimo em comunicar serviços semelhantes (al. f) e art. 13.º-A da Lei n.º 41/2004)
Defender direitos em caso de litígio	Os dados relevantes para o caso	Interesse legítimo (al. f))

Sempre que o fundamento for o interesse legítimo, ponderámos esse interesse com os seus direitos e pode opor-se ao tratamento (ver secção 10). Sempre que o fundamento for o consentimento, pode retirá-lo a qualquer momento, sem afetar o tratamento já realizado.

Não tomamos decisões exclusivamente automatizadas que produzam efeitos jurídicos sobre si ou que o afetem de forma significativa.

5. Comunicações comerciais

Só enviamos comunicações comerciais a quem as autorizou ou a clientes, sobre serviços semelhantes aos já contratados. Cada comunicação inclui uma forma simples de deixar de as receber. Pode também pedi-lo a qualquer momento através de hello@fyluxds.com.

6. Com quem partilhamos os dados

Não vendemos nem alugamos dados pessoais. Partilhamo-los apenas com:

- **Prestadores de serviços (subcontratantes)** que nos ajudam a operar, sempre com contrato que os obriga a tratar os dados apenas segundo as nossas instruções e com medidas de segurança adequadas;
- **Contabilista certificado e consultores** (jurídicos, fiscais), sujeitos a dever de sigilo;
- **Autoridades públicas, tribunais ou entidades reguladoras**, quando a lei o exija;
- **Um eventual adquirente** do negócio, em caso de fusão ou venda, que fica vinculado a esta política.

Principais prestadores utilizados atualmente:

Prestador	Serviço	Localização principal
Vercel Inc.	Alojamento do website e da área de cliente	Rede global; dados servidos a partir da região mais próxima
Supabase Inc.	Base de dados e autenticação	Região da UE, sempre que disponível
Resend Inc.	Envio de e-mails transacionais (confirmações, notificações)	EUA
Stripe Payments Europe Ltd.	Processamento de pagamentos com cartão	UE (Irlanda), com transferências para os EUA
Google Ireland Ltd.	Agenda, videochamadas (Google Meet) e e-mail profissional	UE, com transferências para os EUA

A lista pode mudar à medida que os serviços evoluem. A versão atualizada é fornecida a pedido.

7. Transferências para fora do Espaço Económico Europeu

Damos preferência a fornecedores e regiões dentro da União Europeia. Quando um prestador trata dados fora do Espaço Económico Europeu, a transferência é feita com base numa decisão de adequação da Comissão Europeia (incluindo o Quadro de Privacidade de Dados UE-EUA, para empresas certificadas) ou em Cláusulas Contratuais-Tipo aprovadas pela Comissão, complementadas por medidas adicionais quando necessário. Pode pedir-nos uma cópia das garantias aplicáveis.

8. Durante quanto tempo guardamos os dados

Situação	Prazo de conservação
Pedidos de contacto que não deram origem a contrato	Até 12 meses após o último contacto
Marcações da conversa inicial	Até 12 meses após a data da conversa, salvo se der origem a proposta
Propostas não aceites	Até 2 anos após a emissão
Dados de clientes para execução do contrato	Durante o contrato e até 5 anos depois, para defesa de direitos (prazo geral de prescrição comercial aplicável)
Faturas e documentos contabilísticos	10 anos, conforme a lei fiscal portuguesa
Registos de segurança e de acesso	Até 6 meses, salvo se necessários para investigar um incidente
Consentimento para comunicações comerciais	Até o retirar ou até 2 anos sem interação
Escolhas de cookies	12 meses, após os quais voltamos a perguntar

No fim destes prazos, os dados são eliminados ou anonimizados de forma irreversível.

9. Como protegemos os dados

Aplicamos medidas técnicas e organizativas adequadas ao risco, entre as quais:

- Comunicações cifradas com TLS (HTTPS) em todo o site e na área de cliente;
- Dados cifrados em repouso nos fornecedores de alojamento e base de dados;
- Credenciais de acesso de clientes guardadas num cofre cifrado, com rotação de chaves;
- Controlo de acessos segundo o princípio do privilégio mínimo e autenticação de dois fatores nas contas internas;
- Registos de auditoria das ações relevantes na área de cliente;
- Cópias de segurança regulares e procedimentos de recuperação;
- Formação e compromissos de confidencialidade de todas as pessoas com acesso a dados.

Em caso de violação de dados pessoais que represente um risco para os seus direitos, notificamos a CNPD no prazo de 72 horas e, quando o risco for elevado, informamo-lo diretamente.

10. Os seus direitos

Nos termos dos artigos 15.º a 22.º do RGPD, tem direito a:

- **Acesso**: saber se tratamos dados seus e obter uma cópia;
- **Retificação**: corrigir dados inexatos ou incompletos;
- **Apagamento**: pedir a eliminação dos dados, quando já não forem necessários ou o tratamento não tiver fundamento;
- **Limitação**: pedir que suspendamos o tratamento enquanto se verifica uma questão;
- **Portabilidade**: receber os dados que nos forneceu num formato estruturado e de uso corrente, ou pedir que os enviemos a outra entidade;
- **Oposição**: opor-se a tratamentos baseados em interesse legítimo e, a qualquer momento, ao marketing direto;
- **Retirar o consentimento** a qualquer momento, quando o tratamento se baseie nele.

Para exercer estes direitos, escreva para hello@fyluxds.com. Respondemos no prazo de um mês, prorrogável por mais dois meses em pedidos complexos, caso em que o informamos. O exercício dos direitos é gratuito, salvo pedidos manifestamente infundados ou excessivos. Podemos pedir informação adicional para confirmar a sua identidade.

Tem ainda o direito de apresentar reclamação à **Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD)**, Av. D. Carlos I, 134, 1.º, 1200-651 Lisboa, www.cnpd.pt.

11. Cookies e tecnologias semelhantes

11.1 O que são

Cookies são pequenos ficheiros guardados no seu navegador quando visita um site. Usamos também o armazenamento local do navegador para guardar escolhas. Em conjunto, chamamos-lhes "cookies".

11.2 Que cookies usamos

Tipo	Para que servem	Exemplos	Duração	Consentimento
Essenciais	Lembrar a língua escolhida, guardar as suas escolhas de cookies, manter a sessão na área de cliente e proteger formulários	site_lang, fylux_cookie_consent_v1, FYLUX_COOKIE_CONSENT, cookies de sessão da área de cliente	Sessão a 12 meses	Não é necessário
Análise	Perceber que páginas são visitadas e como o site se comporta, de forma agregada	Ferramentas de medição de audiência, quando ativas	Até 13 meses	Necessário

Não usamos cookies de publicidade nem partilhamos dados de navegação com redes de anúncios. Se no futuro passarmos a usar outras categorias, atualizamos esta política e pedimos o seu consentimento antes de as ativar.

11.3 Como gerir

Pode aceitar ou recusar os cookies de análise em **"Definições de cookies"**, no rodapé do site, e mudar de ideias a qualquer momento. Pode também apagar ou bloquear cookies nas definições do seu navegador; bloquear os essenciais pode impedir partes do site de funcionar.

12. Ligações para outros sites

O site pode conter ligações para sites de terceiros (por exemplo, sites de clientes no nosso portefólio, Google ou redes sociais). Não somos responsáveis pelas práticas de privacidade desses sites e recomendamos que leia as respetivas políticas.

13. Alterações a esta política

Podemos atualizar esta política para refletir mudanças legais, técnicas ou nos nossos serviços. A data da versão em vigor aparece na capa. Quando as alterações forem relevantes, avisamos os clientes por e-mail e destacamos a mudança no site.

14. Contacto

Fylux Digital Solutions · hello@fyluxds.com · fyluxds.com