Acordo de Tratamento de Dados Pessoais – Fylux Digital Solutions

Última atualização: 8 de novembro de 2026 · Versão 2.0

1. Objeto e partes

Este Acordo de Tratamento de Dados Pessoais ("**Acordo**") cumpre o artigo 28.º do Regulamento (UE) 2016/679 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, "**RGPD**") e a Lei n.º 58/2019. Regula o tratamento de dados pessoais que a Fylux Digital Solutions ("**Fylux**" ou "**Subcontratante**") realiza por conta do cliente que contrata os seus serviços ("**Cliente**" ou "**Responsável**").

O Acordo faz parte integrante do contrato de prestação de serviços entre as partes, composto pela proposta aceite, pelos Termos de Serviço e, quando aplicável, pelos Termos do Plano Fylux ("**Contrato**"). Entra em vigor com a aceitação da proposta e vigora enquanto a Fylux tratar dados pessoais por conta do Cliente.

A identificação completa das partes consta da proposta aceite.

2. Definições

Os termos usados neste Acordo têm o significado do artigo 4.º do RGPD. Além disso:

Termo	Significado
Assistente	Sistema de IA configurado pela Fylux que atende, responde, marca ou encaminha contactos em nome do Cliente, por telefone, WhatsApp, e-mail, chat ou formulário.
Cliente final	Pessoa que contacta o Cliente e interage com o Assistente.
Dados do Cliente	Dados pessoais tratados pela Fylux por conta do Cliente ao abrigo do Contrato.
Subcontratante ulterior	Entidade a quem a Fylux recorre para realizar atividades de tratamento por conta do Cliente.
Violação de dados	Violação da segurança que provoque, de modo acidental ou ilícito, a destruição, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizados a Dados do Cliente.

3. Papéis das partes

O Cliente é o **responsável pelo tratamento**: decide para que finalidades e com que meios essenciais os dados dos seus clientes finais são tratados. A Fylux é **subcontratante**: trata esses dados apenas para prestar os serviços contratados.

Os dados que a Fylux trata para gerir a sua própria relação com o Cliente (contactos dos representantes, faturação, utilização da área de cliente) não estão abrangidos por este Acordo; a Fylux é responsável por esses dados nos termos da sua Política de Privacidade.

4. Descrição do tratamento

Elemento	Descrição
Natureza	Receção, transcrição, análise automática, registo, organização, consulta, encaminhamento, conservação e eliminação de comunicações e dados de marcação.
Finalidades	Atender e responder a clientes finais em nome do Cliente; criar, alterar, confirmar e cancelar marcações; encaminhar pedidos para o Cliente; produzir resumos e relatórios de atividade; manter, testar e melhorar a configuração do Assistente do Cliente; garantir a segurança do serviço.
Titulares	Clientes finais e potenciais clientes do Cliente; colaboradores do Cliente que usem o serviço.
Categorias de dados	Nome; número de telefone; e-mail; conteúdo das mensagens e e-mails; gravação de voz e transcrição de chamadas, quando ativadas; dados de marcação (serviço, data, hora, profissional, notas); identificadores técnicos (número de origem, identificador WhatsApp, data e hora); outros dados que o cliente final partilhe voluntariamente.
Categorias especiais	Não são pretendidas. O Assistente é configurado para não as pedir. Se o Cliente atuar em áreas onde possam surgir (por exemplo, saúde), as partes acordam por escrito salvaguardas adicionais antes da entrada em produção.
Duração	Durante a vigência do Contrato e até à eliminação ou devolução dos dados nos termos da secção 13.

5. Instruções do Cliente

A Fylux trata os Dados do Cliente apenas segundo instruções documentadas do Cliente. O Contrato, este Acordo e a configuração aprovada do Assistente constituem as instruções iniciais. Instruções adicionais podem ser dadas por escrito (incluindo e-mail ou a área de cliente) e, se implicarem trabalho fora do âmbito, podem ser orçamentadas.

A Fylux informa de imediato o Cliente se considerar que uma instrução viola o RGPD ou outra norma de proteção de dados, podendo suspender essa instrução até à sua confirmação ou alteração.

Se a lei obrigar a Fylux a tratar dados para outra finalidade, a Fylux informa o Cliente antes do tratamento, salvo se a lei o proibir.

6. Obrigações do Cliente

O Cliente garante que:

- Tem fundamento legal para o tratamento dos dados dos seus clientes finais e para a utilização do Assistente;
- Presta aos clientes finais a informação exigida pelos artigos 13.º e 14.º do RGPD, na sua política de privacidade, incluindo que recorre a prestadores tecnológicos para o atendimento;
- Autoriza e mantém ativas as mensagens de aviso preparadas pela Fylux, que informam o cliente final de que está a falar com um assistente automático e, se aplicável, de que a chamada é gravada;

- Não instrui a Fylux a tratar dados de forma ilícita;
- Responde aos pedidos dos titulares, com a colaboração da Fylux descrita na secção 10.

7. Confidencialidade

A Fylux garante que todas as pessoas autorizadas a tratar os Dados do Cliente estão sujeitas a dever de confidencialidade, contratual ou legal, que se mantém após o fim da relação. O acesso é concedido apenas a quem precisa dele para prestar o serviço.

8. Medidas de segurança

A Fylux aplica medidas técnicas e organizativas adequadas ao risco, nos termos do artigo 32.º do RGPD, descritas no **Anexo I**. As medidas podem evoluir, desde que o nível de proteção não diminua.

9. Subcontratantes ulteriores

O Cliente dá à Fylux uma **autorização geral** para recorrer aos subcontratantes ulteriores indicados no **Anexo II** e a outros que venham a ser necessários, nas seguintes condições:

- A Fylux avisa o Cliente por e-mail com pelo menos **15 dias** de antecedência sobre a inclusão ou substituição de um subcontratante ulterior;
- O Cliente pode opor-se por escrito, com fundamento razoável relacionado com proteção de dados, dentro desse prazo. As partes procuram uma solução; não sendo possível, o Cliente pode pôr fim ao serviço afetado sem penalização;
- A Fylux impõe a cada subcontratante ulterior, por contrato, obrigações de proteção de dados equivalentes às deste Acordo;
- A Fylux continua responsável perante o Cliente pelo cumprimento das obrigações dos subcontratantes ulteriores.

10. Apoio ao Cliente

Tendo em conta a natureza do tratamento, a Fylux apoia o Cliente:

- **Direitos dos titulares**: se receber um pedido de um cliente final, a Fylux encaminha-o ao Cliente no prazo de 5 dias úteis, sem lhe responder diretamente salvo instrução. A Fylux disponibiliza os meios técnicos para o Cliente consultar, exportar, corrigir ou eliminar dados de um titular;
- **Segurança e violações**: nos termos das secções 8 e 11;
- **Avaliações de impacto e consultas prévias**: fornecendo a informação razoavelmente necessária sobre o tratamento realizado pela Fylux, quando o Cliente tenha de realizar uma avaliação de impacto (artigo 35.º do RGPD) ou consultar a CNPD (artigo 36.º).

O apoio que exija trabalho significativo fora do serviço normal pode ser orçamentado, salvo se decorrer de incumprimento da Fylux.

11. Violação de dados

Se tomar conhecimento de uma violação de dados que afete Dados do Cliente, a Fylux:

1. Notifica o Cliente sem demora injustificada e, em qualquer caso, no prazo máximo de **48 horas**;
2. Fornece, logo que disponível, a descrição da natureza da violação, as categorias e o número aproximado de titulares e registos afetados, as consequências prováveis e as medidas adotadas ou propostas;
3. Toma de imediato medidas para conter a violação e reduzir os seus efeitos;
4. Coopera com o Cliente para que este cumpra o dever de notificação à CNPD (72 horas) e, se necessário, aos titulares.

A notificação de uma violação não implica, por si só, reconhecimento de culpa.

12. Transferências internacionais

A Fylux dá preferência a fornecedores e regiões de alojamento na União Europeia. Quando um subcontratante ulterior trate dados fora do Espaço Económico Europeu, a Fylux garante que a transferência se baseia numa decisão de adequação da Comissão Europeia (incluindo o Quadro de Privacidade de Dados UE-EUA, para entidades certificadas) ou em Cláusulas Contratuais-Tipo aprovadas pela Comissão, com medidas complementares quando necessário. O Anexo II indica a localização de cada subcontratante ulterior.

13. Conservação, devolução e eliminação

13.1 Durante o Contrato

Salvo instrução diferente do Cliente:

Dados	Prazo de conservação
Gravações de chamadas (quando ativadas)	90 dias
Transcrições e histórico de conversas	90 dias
Dados de marcações	Enquanto estiverem na agenda do Cliente; a Fylux não guarda cópia separada além do necessário para o serviço
Registos técnicos e de segurança	Até 6 meses
Relatórios mensais	Dados agregados, sem identificação de titulares

O Cliente pode pedir prazos mais curtos ou, com justificação, mais longos.

13.2 No fim do Contrato

No fim do Contrato, e conforme escolha do Cliente comunicada até 30 dias após a cessação, a Fylux devolve os Dados do Cliente num formato estruturado e de uso corrente (por exemplo, CSV ou JSON) e/ou elimina-os. Na falta de escolha, os dados são eliminados no prazo de **60 dias** após a cessação, incluindo cópias de segurança, que são eliminadas no ciclo normal de rotação. A Fylux confirma a eliminação por escrito, a pedido.

A Fylux só pode conservar dados após esse prazo se a lei o exigir, e apenas pelo período e para a finalidade exigidos.

14. Utilização de dados para melhorar os assistentes

A Fylux pode analisar conversas do Assistente do Cliente para melhorar **a configuração desse Assistente** (respostas, regras de encaminhamento, base de conhecimento), o que faz parte do serviço.

A Fylux **não** usa os Dados do Cliente para treinar modelos de IA gerais nem para servir outros clientes, e configura os fornecedores de modelos de IA de forma a que os dados enviados não sejam usados para treino desses modelos, sempre que o fornecedor o permita. Estatísticas agregadas e anonimizadas de funcionamento (por exemplo, tempos de resposta) podem ser usadas para melhorar o serviço em geral.

15. Auditorias e informação

A Fylux disponibiliza ao Cliente a informação necessária para demonstrar o cumprimento deste Acordo, incluindo, a pedido, descrição atualizada das medidas de segurança e a lista de subcontratantes ulteriores com os respetivos compromissos de proteção de dados.

O Cliente pode realizar, ou mandatar um auditor independente sujeito a confidencialidade, uma auditoria por ano, com pelo menos 30 dias de aviso, em horário de expediente e sem perturbar a operação, suportando os respetivos custos. Auditorias adicionais são possíveis após uma violação de dados ou por exigência da CNPD.

16. Responsabilidade

Cada parte responde pelos danos que cause pelo incumprimento das suas obrigações nos termos do artigo 82.º do RGPD. Entre as partes, aplicam-se as limitações de responsabilidade do Contrato, na medida permitida por lei.

17. Disposições finais

- Em caso de conflito sobre proteção de dados, este Acordo prevalece sobre os restantes documentos do Contrato.
- As alterações a este Acordo fazem-se por escrito. A Fylux pode atualizá-lo para refletir alterações legais, avisando o Cliente com 15 dias de antecedência.
- Este Acordo rege-se pela lei portuguesa e pelo RGPD. É competente o tribunal da Comarca de Lisboa.

18. Anexo I · Medidas técnicas e organizativas

Controlo de acessos

- Acesso aos Dados do Cliente limitado à equipa que trabalha no projeto, segundo o princípio do privilégio mínimo;
- Autenticação de dois fatores em todas as contas internas e de administração;

- Credenciais de acesso às ferramentas do Cliente guardadas num cofre cifrado, com rotação de chaves, e nunca partilhadas por canais não seguros;
- Revisão periódica dos acessos e remoção imediata quando deixam de ser necessários;
- Registo de auditoria das ações relevantes.

Cifragem e transmissão

- Comunicações cifradas com TLS em trânsito;
- Dados cifrados em repouso nos fornecedores de alojamento e base de dados;
- Separação lógica dos dados de cada Cliente.

Disponibilidade e resiliência

- Alojamento em fornecedores com elevada disponibilidade e redundância;
- Cópias de segurança regulares, cifradas, com testes de recuperação;
- Monitorização contínua do funcionamento dos Assistentes e alertas automáticos.

Desenvolvimento e operação

- Testes antes de qualquer alteração em produção;
- Atualizações de segurança aplicadas com prioridade;
- Ambientes de teste sem dados reais de clientes finais, sempre que possível;
- Minimização: o Assistente só pede os dados necessários para a tarefa.

Organização

- Compromissos de confidencialidade de todas as pessoas com acesso;
- Procedimento documentado de resposta a incidentes e violações de dados;
- Avaliação dos fornecedores antes da sua contratação.

19. Anexo II · Subcontratantes ulteriores

Categoria	Fornecedor	Finalidade	Localização
Alojamento	Vercel Inc.	Alojamento da aplicação e das páginas de marcação	Rede global; região preferencial UE
Base de dados	Supabase Inc.	Armazenamento de configurações, marcações e registos	UE
E-mail	Resend Inc.	Envio de confirmações, lembretes e notificações	EUA (Cláusulas Contratuais-Tipo / Quadro UE-EUA)
Agenda	Google Ireland Ltd.	Integração com Google Calendar, quando o Cliente o usa	UE, com transferências para os EUA

Categoria	Fornecedor	Finalidade	Localização
WhatsApp	Meta Platforms Ireland Ltd.	Envio e receção de mensagens através da WhatsApp Business Platform	UE, com transferências para os EUA
Telefonia	Operador de telefonia e voz indicado na proposta	Números, encaminhamento e gravação de chamadas	Indicado na proposta
Modelos de IA	Fornecedores de modelos de linguagem, transcrição e voz indicados na proposta	Compreender pedidos, gerar respostas, transcrever e sintetizar voz	Indicado na proposta; região UE sempre que disponível

A lista exata aplicável a cada Cliente, incluindo os fornecedores de telefonia e de modelos de IA usados no seu Assistente, consta da proposta e é atualizada nos termos da secção 9.