



## Política de privacidade para pacientes da União Europeia

Última atualização: [11.07.2025]

Na qualidade de responsável pelo tratamento de dados, a Hiwell LTD, 5 Beaufort Court, Admirals Way, London, United Kingdom, E14 9XL ("**Hiwell**" ou "**Empresa**") elaborou esta Política de Privacidade para o informar sobre a forma como trata os seus dados pessoais, ou seja, informações que permitem identificá-lo direta ou indiretamente, no âmbito da prestação dos nossos serviços ("Serviços"), em conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (UE) 2016/679 ("**RGPD**").

### 1. Que dados pessoais tratamos e para que finalidades?

Dados Pessoais	Base jurídica	Finalidades do tratamento dos seus dados pessoais
<b>Dados de identificação e de contacto</b>	Necessário para o estabelecimento ou execução do contrato	Prestação de Serviços e criação de contas de cliente.  Execução de processos relacionados com a venda de Serviços e gestão contratual.
	Interesse legítimo da Hiwell em melhorar os seus Serviços	Otimização dos Serviços e da experiência dos clientes  Realização de atividades de avaliação da satisfação dos clientes
<b>Dados de saúde</b> <i>(A Hiwell pretende tratar apenas os dados de saúde estritamente necessários para o colocar em contacto com o terapeuta adequado, com base no seu consentimento)</i>	Consentimento explícito para o tratamento de dados sensíveis (quando exigido pela lei) e execução do contrato	Tratamento apenas dos dados de saúde estritamente necessários para o colocar em contacto com o terapeuta adequado, conforme as suas necessidades psicológicas.
<b>Dados de identificação, pedidos e reclamações, dados de comunicação</b>	Interesse legítimo da Hiwell em melhorar os Serviços e responder a pedidos	Gestão da relação com o cliente, resposta a pedidos e reclamações, melhoria e otimização dos serviços, da comunicação e da experiência do cliente.
<b>Informações sobre subscrição e preferências dos Serviços</b>	Interesse legítimo da Hiwell em melhorar os Serviços	Realização de atividades para satisfação dos clientes

<b>Dados sobre segurança das transações</b>  <b>Dados sobre as transações dos clientes</b>		Execução de atividades para garantir a continuidade da negócio  Realização de atividades comerciais  Melhoria e otimização dos Serviços e da experiência dos clientes
	Consentimento	Marketing, análise e fornecimento de publicidade comportamental

## 2. Com que partilhamos os seus dados pessoais?

Os seus dados pessoais poderão ser partilhados com:

- **Colaboradores autorizados** - para gestão da relação contratual, apoio técnico à utilização do site ou da aplicação e resposta a pedidos de clientes;
- **Fornecedores e parceiros** - para apoio à aquisição de serviços e execução de contratos, segurança da informação e gestão de transações;
- **Pessoas autorizadas, instituições, organizações, autoridades competentes e forças de segurança** – quando os dados forem necessários o cumprimento de obrigações legais ou regulamentares;
- **Fornecedores de serviços em nuvem** - para gestão dos processos de aquisição e contratação de serviços, processos de segurança da informação e garantia da gestão de documentos internos.
- **Sucessores e cessionários** - com quem poderemos partilhar os seus dados pessoais se transferirmos a totalidade ou uma parte significativa dos nossos ativos e atividades.

## 3. Os seus direitos

Os seus direitos em matéria de proteção de dados pessoais são descritos abaixo. Estes direitos aplicam-se às informações que lhe dizem respeito, podendo o seu âmbito e aplicabilidade variar consoante a jurisdição. A Hiwell cumprirá a legislação aplicável em matéria de proteção de dados, incluindo os prazos legalmente previstos para resposta.

Sem prejuízo das exceções legalmente previstas, tem direito a:

- Solicitar informações sobre se os seus dados pessoais são a ser tratados e aceder a esses dados,
- Ser informado sobre as finalidades do tratamento dos seus dados pessoais e se estes estão a ser utilizados em conformidade com essas finalidades,
- Obter informações sobre os terceiros, nacionais ou estrangeiros, a quem os seus dados pessoais são transmitidos,



- Solicitar a retificação dos seus dados pessoais que se encontrem incompletos ou inexatos,
- Requerer o apagamento, nos termos previstos na legislação aplicável (salvo quando a Hiwell esteja legalmente obrigada à sua conservação),
- Solicitar a limitação do tratamento dos seus dados pessoais nos termos da legislação aplicável,
- Opor-se ao tratamento dos seus dados pessoais, salvo nos casos previstos na lei,
- Solicitar a portabilidade dos seus dados pessoais, nos termos legalmente previstos,
- Opor-se a decisões que lhe digam respeito e que sejam tomadas exclusivamente com base em tratamento automatizado, incluindo a definição de perfis,
- Solicitar uma indemnização por eventuais danos resultantes do tratamento ilícito dos seus dados pessoais, se tal estiver previsto na legislação aplicável,
- Retirar o seu consentimento a qualquer momento, quando o tratamento dos seus dados se basear nesse fundamento, sem que tal comprometa a licitude do tratamento efetuado com base no consentimento previamente prestado,
- Apresentar reclamação junto da autoridade de controlo competente (em Portugal, a Comissão Nacional de Proteção de Dados),
- Fornecer instruções à Hiwell quanto ao tratamento dos seus dados pessoais após a sua morte.

Poderá exercer estes direitos contactando-nos conforme indicado na secção "Contactos" abaixo.

#### **4. Como transferimos os seus dados pessoais**

Quando a Hiwell transfere os seus dados pessoais para o estrangeiro, procede ao seu tratamento de forma segura, legal e em conformidade com as obrigações de privacidade aplicáveis. Note que as leis de proteção de dados variam entre jurisdições, pelo que a legislação aplicável ao local onde os seus dados são processados pode ser diferente da legislação do país onde reside.

**Se os Serviços forem utilizados a partir da UE/EEE**, qualquer transferência dos seus dados pessoais para fora da UE/EEE só será realizada se o país destinatário garantir um nível adequado de proteção de dados pessoais (conforme decisão da Comissão Europeia), ou se a transferência estiver sujeita às Cláusulas Contratuais-Tipo (CCP) em vigor para transferências para países terceiros.

#### **5. Segurança dos seus dados pessoais**



Implementámos medidas de segurança adequadas e proporcionais para garantir a disponibilidade, integridade e confidencialidade dos seus dados pessoais, nomeadamente contra a destruição accidental ou ilícita, perda, alteração, divulgação não autorizada ou acesso indevido, em conformidade com a presente Política de Privacidade.

## 6. Durante quanto tempo conservamos os seus dados pessoais

A Hiwell compromete-se a conservar os seus dados pessoais apenas durante o período estritamente necessário para cumprir as finalidades para as quais foram recolhidos, em conformidade com a legislação aplicável, incluindo a que se refere a obrigações fiscais e contabilísticas.

<b>Finalidade</b>	<b>Prazos de conservação na base de dados ativa</b>	<b>Prazos de conservação em arquivos</b>
Gestão de utilizadores/clientes	Durante a vigência do contrato	10 anos após o termo do contrato
Gestão de comunicações no portal	2 anos	-
Gestão do processo de inscrição	6 meses se a inscrição não for concluída Se a inscrição for concluída, durante a vigência do contrato	Se a inscrição for concluída, 10 anos após o termo do contrato
Gestão de testes de integração	Durante o período de vigência da convenção	10 anos após o termo do contrato

Logo que a finalidade e/ou o prazo de conservação termine, os dados serão anonimizados, apagados ou arquivados, conforme o que for legalmente exigido ou adequado, podendo os dados pessoais arquivados ser tratados para cumprimento de obrigações legais, para com a investigação e repressão de infrações penais e para defesa em processos judiciais.

Durante o arquivamento, o acesso aos dados pessoais será fortemente restrito e apenas permitido em situações excepcionais.

## 7. Contactos

Se tiver dúvidas sobre o tratamento dos seus dados pessoais ou pretender exercer algum dos direitos acima referidos, poderá submeter o seu pedido através do formulário de exercício de direitos, enviando-o para:



[dpo@hiwellapp.com](mailto:dpo@hiwellapp.com)

O pedido deve ser claro e compreensível, indicando expressamente a pretensão. Poderá ser solicitado ao requerente que forneça elementos adicionais para confirmar a sua identidade e legitimidade, de forma a garantir a segurança no exercício dos direitos de proteção de dados.

Caso o pedido seja feito por um representante do titular dos dados, deverá ser apresentada documentação que comprove a respetiva autorização (procuração especial). Pedidos apresentados por terceiros não autorizados não serão considerados válidos.

Poderá também contactar o nosso Encarregado pela Proteção de Dados em [dpo@hiwellapp.com](mailto:dpo@hiwellapp.com)

A nossa representante na União Europeia é Maria Theodoratou, [privacy@hiwellapp.com](mailto:privacy@hiwellapp.com)

## **8. Alterações à nossa Política de Privacidade**

A Hiwell poderá atualizar esta Política de Privacidade periodicamente. Quando isso ocorrer, a data da "última atualização" será revista no início do documento. Se forem feitas alterações que consideremos relevantes, a Hiwell envidará esforços razoáveis para o notificar, por exemplo, através um aviso na aplicação, no website, ou por e-mail, se tivermos o seu contacto registado. Recomendamos que consulte regularmente esta Política de Privacidade para se manter informado. Se pretender aceder a versões anteriores da política, poderá solicitá-las através dos contactos indicados acima, na secção "Contactos".