

GRUPO MIRAMAR

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Proteção e tratamento de dados pessoais

SERAFIM SILVA – ACTIVIDADES HOTELEIRAS, S.A.

Miramar Hotel Spa & Apartments | Hotel Miramar Sul

Versão 2.0

28 de julho de 2026

Sobre esta Política

A Serafim Silva – Actividades Hoteleiras, S.A. reconhece a importância da privacidade e da proteção dos dados pessoais dos seus hóspedes, clientes, visitantes, utilizadores dos seus serviços, candidatos, fornecedores, parceiros e demais pessoas com quem se relaciona.

Esta Política explica, de forma clara, quem é responsável pelo tratamento, que dados podem ser recolhidos, para que finalidades são utilizados, com quem podem ser partilhados, durante quanto tempo são conservados e como podem ser exercidos os direitos dos titulares.

Para efeitos desta Política, a designação “Grupo Miramar” refere-se aos serviços e unidades explorados pela Serafim Silva – Actividades Hoteleiras, S.A. indicados neste documento. Outras sociedades juridicamente autónomas deverão disponibilizar a sua própria informação de privacidade quando atuem como responsáveis pelo tratamento.

Índice

- 1. Responsável pelo tratamento e âmbito
- 2. Princípios de proteção de dados
- 3. Dados pessoais tratados
- 4. Origem dos dados pessoais
- 5. Finalidades e fundamentos jurídicos
- 6. Dados de terceiros e acompanhantes
- 7. Dados de menores
- 8. Comunicação e acesso aos dados
- 9. Transferências internacionais
- 10. Prazos de conservação
- 11. Direitos dos titulares
- 12. Decisões automatizadas e definição de perfis
- 13. Segurança dos dados pessoais
- 14. Violações de dados pessoais
- 15. Cookies e tecnologias semelhantes
- 16. Alterações à Política
- 17. Contactos e reclamações

1. Responsável pelo tratamento e âmbito

Responsável pelo tratamento: Serafim Silva – Actividades Hoteleiras, S.A.

Número único de matrícula e de pessoa coletiva: 502856564

Sede: Rua Abel da Silva – Pederneira, 2450-060 Nazaré, Portugal

Telefone: +351 262 590 000 (chamada para a rede fixa nacional)

Email geral: info@hotelmiramar.pt

Encarregado da Proteção de Dados: dpo@grupomiramar.pt

A presente Política aplica-se ao Miramar Hotel Spa & Apartments, ao Hotel Miramar Sul, ao website www.miramarnazarehotels.com, ao motor de reservas disponibilizado a partir do website, aos formulários online, à newsletter, ao Clube Miramar, à loja de vouchers e aos demais serviços operados pela sociedade acima identificada.

2. Princípios de proteção de dados

O Grupo Miramar trata dados pessoais de acordo com os seguintes princípios:

- **Licitude, lealdade e transparência:** os dados são tratados com fundamento jurídico válido e de forma compreensível para o titular;
- **Limitação das finalidades:** os dados são recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas;
- **Minimização:** apenas são tratados os dados adequados e necessários;
- **Exatidão:** são adotadas medidas razoáveis para manter os dados corretos e atualizados;
- **Limitação da conservação:** os dados não são conservados por mais tempo do que o necessário;
- **Integridade e confidencialidade:** são aplicadas medidas técnicas e organizativas adequadas;
- **Responsabilidade:** as decisões e medidas relevantes são documentadas e revistas.

3. Dados pessoais tratados

Consoante a relação estabelecida e o serviço utilizado, podem ser tratados:

- Dados de identificação, como nome, data de nascimento, nacionalidade, número de documento de identificação ou passaporte e assinatura, quando necessários;
- Dados de contacto, como morada, email e telefone;
- Dados da reserva e estadia, como datas, unidade, tipologia de quarto, número de hóspedes, preferências, pedidos especiais, serviços contratados, valor e localizador da reserva;
- Dados dos acompanhantes, na medida necessária à reserva, estadia ou cumprimento de obrigações legais;
- Dados de faturação e fiscais, incluindo NIF, morada fiscal e informação sobre pagamentos;
- Dados profissionais e curriculares, em processos de recrutamento ou relações com fornecedores e parceiros;
- Comunicações, pedidos de informação, reclamações, avaliações, respostas a questionários e histórico de contactos;
- Dados técnicos e de utilização, como endereço IP, dispositivo, navegador, registos de acesso, identificadores e preferências de cookies;

- Imagens recolhidas por sistemas de videovigilância, quando instalados e devidamente sinalizados;
- Informação necessária à utilização de redes Wi-Fi disponibilizadas aos hóspedes;
- Dados incluídos em denúncias internas, nos termos da política e legislação aplicáveis.

Pedidos especiais podem revelar dados de saúde, mobilidade, alergias, intolerâncias alimentares, religião ou outras categorias especiais. Estes dados apenas serão tratados quando necessários para responder ao pedido e exista fundamento jurídico adequado, designadamente consentimento explícito, proteção de interesses vitais ou outra condição prevista na lei.

4. Origem dos dados pessoais

Os dados podem ser obtidos:

- Diretamente junto do titular, presencialmente, por telefone, email, formulários ou durante a prestação do serviço;
- Através do website, motor de reservas, loja de vouchers, newsletter ou Clube Miramar;
- Através de plataformas de reservas, agências de viagens, operadores turísticos, empresas clientes ou outros parceiros autorizados;
- Através da pessoa que efetua uma reserva em nome de acompanhantes;
- A partir de dispositivos e sistemas utilizados durante a navegação, acesso ao Wi-Fi ou utilização das instalações;
- Através de fontes públicas ou autoridades, quando exista fundamento legal.

5. Finalidades e fundamentos jurídicos

O tratamento não depende sempre de consentimento. Conforme a finalidade, poderá basear-se na execução de um contrato, em diligências pré-contratuais, no cumprimento de obrigações legais, no consentimento, na proteção de interesses vitais ou em interesses legítimos devidamente ponderados.

5.1 Reservas e alojamento

Finalidade: Gerir pedidos, reservas, alterações, cancelamentos, check-in, estadias, serviços associados e comunicações operacionais.

Dados tratados: Identificação, contactos, datas, ocupação, preferências, valor, pagamentos, faturação, acompanhantes e pedidos especiais.

Fundamento jurídico: Execução do contrato e diligências pré-contratuais; cumprimento de obrigações legais; consentimento explícito quando sejam facultados dados sensíveis sem outro fundamento aplicável.

5.2 Faturação, contabilidade e obrigações legais

Finalidade: Emitir faturas, manter registos contabilísticos, cumprir obrigações fiscais, turísticas, estatísticas, policiais ou administrativas e responder a autoridades competentes.

Dados tratados: Identificação, NIF, morada fiscal, reserva, estadia, valores, pagamentos e documentação legalmente exigida.

Fundamento jurídico: Cumprimento de obrigações legais.

5.3 Pagamentos e prevenção de fraude

Finalidade: Processar pagamentos, pré-autorizações, reembolsos, garantias de reserva, controlo de fraude e segurança das transações.

Dados tratados: Identificação, referência da reserva, valor, meio e estado do pagamento e informação estritamente necessária à transação.

Fundamento jurídico: Execução do contrato, cumprimento de obrigações legais e interesse legítimo na prevenção de fraude e proteção dos sistemas.

5.4 Atendimento, pedidos e reclamações

Finalidade: Responder a contactos, pedidos de informação, reclamações, incidentes, pedidos de apoio e comunicações relacionadas com os serviços.

Dados tratados: Identificação, contactos, conteúdo da comunicação, reserva ou serviço relacionado e documentação enviada.

Fundamento jurídico: Diligências pré-contratuais, execução do contrato, cumprimento de obrigações legais e interesse legítimo na gestão e melhoria do serviço.

5.5 Comunicações comerciais e newsletter

Finalidade: Enviar novidades, ofertas, campanhas e informação promocional por email ou outros canais autorizados.

Dados tratados: Nome, contacto, idioma, país, preferências e histórico de consentimento ou oposição.

Fundamento jurídico: Consentimento; ou, quando legalmente permitido, interesse legítimo relativo a serviços semelhantes, garantindo sempre um meio simples e gratuito de oposição.

5.6 Clube Miramar e programas de vantagens

Finalidade: Gerir a adesão, benefícios, preferências, comunicações e utilização das vantagens associadas.

Dados tratados: Identificação, contactos, credenciais, preferências, reservas e utilização de benefícios.

Fundamento jurídico: Execução dos termos de adesão e consentimento para comunicações opcionais.

5.7 Avaliações, questionários e qualidade

Finalidade: Avaliar a satisfação, solicitar opiniões, analisar a qualidade e melhorar os serviços.

Dados tratados: Identificação e contactos, reserva, respostas, comentários e avaliação.

Fundamento jurídico: Interesse legítimo na avaliação e melhoria dos serviços; consentimento quando exigido pelo canal ou finalidade.

5.8 Website, cookies e publicidade

Finalidade: Assegurar o funcionamento e a segurança do website, medir a utilização e, mediante consentimento, analisar audiências e medir ou personalizar campanhas.

Dados tratados: Endereço IP, dispositivo, navegador, identificadores, interações, páginas visitadas e preferências de consentimento.

Fundamento jurídico: Interesse legítimo e necessidade técnica para funcionalidades estritamente necessárias; consentimento para cookies analíticos, de marketing ou publicidade.

5.9 Recrutamento

Finalidade: Gerir candidaturas, avaliar perfis, realizar entrevistas e selecionar candidatos.

Dados tratados: Identificação, contactos, currículo, formação, experiência profissional, disponibilidade e informação fornecida durante o processo.

Fundamento jurídico: Diligências pré-contratuais; interesse legítimo na gestão do recrutamento; consentimento quando o currículo seja conservado para futuras oportunidades.

5.10 Segurança, videovigilância e controlo de acessos

Finalidade: Proteger pessoas, instalações, bens, sistemas e prevenir ou investigar incidentes.

Dados tratados: Imagens, data e hora, local, registos de acesso, eventos de segurança e informação técnica.

Fundamento jurídico: Interesse legítimo na segurança; cumprimento de obrigações legais; declaração, exercício ou defesa de direitos.

5.11 Redes Wi-Fi

Finalidade: Disponibilizar acesso à Internet, assegurar a segurança da rede, prevenir abusos e diagnosticar falhas.

Dados tratados: Identificadores técnicos, equipamento, endereços de rede, data e duração da ligação e registos de segurança.

Fundamento jurídico: Prestação do serviço e interesse legítimo na segurança e gestão da rede.

5.12 Fornecedores e parceiros

Finalidade: Gerir relações comerciais, contratos, contactos, acessos, faturação e cumprimento normativo.

Dados tratados: Identificação profissional, função, entidade, contactos, assinatura, dados contratuais e faturação.

Fundamento jurídico: Execução do contrato, cumprimento de obrigações legais e interesse legítimo na gestão da relação comercial.

5.13 Canal de denúncias

Finalidade: Receber, registar, analisar, investigar e acompanhar denúncias e adotar as medidas legalmente previstas.

Dados tratados: Identificação e contacto quando fornecidos, relação profissional, factos, pessoas mencionadas, documentos e comunicações.

Fundamento jurídico: Cumprimento de obrigações legais e, para matérias adicionais, interesse legítimo na prevenção e deteção de irregularidades.

6. Dados de terceiros e acompanhantes

Quem forneça dados de acompanhantes ou de terceiros deve assegurar que tem legitimidade para o fazer e, sempre que aplicável, que informou essas pessoas sobre o tratamento. O Grupo Miramar

limitará o tratamento ao necessário para gerir a reserva, prestar os serviços e cumprir obrigações legais.

7. Dados de menores

Os dados de menores são tratados quando necessários à reserva, alojamento, segurança, faturação ou cumprimento de obrigações legais. Devem ser fornecidos pelos pais, representantes legais ou por pessoa com legitimidade para efetuar a reserva. Não são dirigidas comunicações comerciais diretamente a menores sem fundamento jurídico adequado.

8. Comunicação e acesso aos dados

Os dados podem ser acedidos ou comunicados, na medida estritamente necessária, a:

- Colaboradores autorizados do Grupo Miramar, sujeitos a deveres de confidencialidade;
- Fornecedores de tecnologia, alojamento, manutenção, cibersegurança, comunicações, gestão hoteleira e apoio ao cliente;
- Mirai e outros fornecedores associados ao website e ao motor de reservas;
- Plataformas de reservas, agências, operadores turísticos e parceiros envolvidos na reserva;
- Prestadores de serviços de pagamento, instituições bancárias, seguradoras e entidades de prevenção de fraude;
- Contabilistas, auditores, consultores, advogados e outros assessores profissionais;
- Fornecedores de marketing, newsletter, análise, publicidade e questionários, quando autorizados;
- Autoridades fiscais, policiais, judiciais, administrativas, turísticas ou outras entidades públicas, quando legalmente exigido.

Quando um fornecedor trate dados por conta do Grupo Miramar, atua como subcontratante e fica sujeito a instruções documentadas, deveres de confidencialidade, medidas de segurança e às demais obrigações previstas na legislação aplicável.

9. Transferências internacionais

Alguns fornecedores tecnológicos podem tratar dados fora do Espaço Económico Europeu. Nessas situações, o Grupo Miramar assegura a existência de um mecanismo legal adequado, como uma decisão de adequação da Comissão Europeia, cláusulas contratuais-tipo, regras vinculativas aplicáveis ou outra garantia reconhecida pelo RGPD.

O titular pode solicitar informação adicional sobre as garantias aplicáveis através de dpo@grupomiramar.pt.

10. Prazos de conservação

Os dados são conservados apenas durante o período necessário à finalidade, sem prejuízo dos prazos legais e da conservação necessária para declaração, exercício ou defesa de direitos.

Tratamento	Critério de conservação
Reservas e estadias	Durante a relação contratual e, depois, durante os prazos legais de prescrição e responsabilidade aplicáveis.

Tratamento	Critério de conservação
Documentação fiscal e contabilística	Pelo prazo legal aplicável, geralmente 10 anos.
Marketing e newsletter	Até à retirada do consentimento ou oposição, mantendo-se apenas o registo necessário para respeitar essa escolha.
Pedidos e reclamações	Durante o período necessário à resposta e aos prazos legais aplicáveis.
Recrutamento	Durante o processo; para futuras oportunidades, apenas pelo período comunicado e com fundamento adequado.
Videovigilância	Em regra, até 30 dias, salvo conservação necessária para processo judicial, administrativo ou investigação.
Canal de denúncias	Pelo menos 5 anos e, independentemente desse prazo, durante processos judiciais ou administrativos pendentes.
Cookies	De acordo com a duração indicada na Política de Cookies e no painel de preferências.
Registos de segurança e Wi-Fi	Durante o período proporcional e necessário à segurança, diagnóstico, prevenção de abuso e cumprimento de obrigações.

11. Direitos dos titulares

Nos termos aplicáveis, o titular pode exercer:

- Direito de acesso aos dados e às informações sobre o tratamento;
- Direito de retificação de dados inexatos ou incompletos;
- Direito ao apagamento, quando se encontrem reunidas as condições legais;
- Direito à limitação do tratamento;
- Direito de portabilidade dos dados fornecidos, quando aplicável;
- Direito de oposição a tratamentos baseados em interesse legítimo e, a qualquer momento, ao marketing direto;
- Direito de retirar o consentimento, sem comprometer a licitude do tratamento anteriormente realizado;
- Direito de não ficar sujeito a decisões exclusivamente automatizadas que produzam efeitos jurídicos ou efeitos significativos semelhantes, salvo nos casos permitidos por lei.

Os pedidos podem ser enviados para dpo@grupomiramar.pt ou por correio para a sede, ao cuidado do Encarregado da Proteção de Dados. Poderá ser solicitada informação necessária à confirmação da identidade. A resposta será prestada, em regra, no prazo de um mês, sem prejuízo de prorrogação legalmente admissível em função da complexidade ou do número de pedidos.

Os direitos não são absolutos e podem ser limitados quando a lei imponha a conservação dos dados, estejam em causa direitos de terceiros, a confidencialidade de uma denúncia, a prevenção de fraude, a segurança ou a declaração, exercício ou defesa de direitos.

12. Decisões automatizadas e definição de perfis

O Grupo Miramar não prevê adotar decisões exclusivamente automatizadas que produzam efeitos jurídicos ou afetem significativamente o titular. Poderão ser realizadas segmentações simples para

adaptar comunicações ou avaliar campanhas, sempre de acordo com o fundamento jurídico aplicável e com direito de oposição ao marketing direto.

13. Segurança dos dados pessoais

O Grupo Miramar adota medidas técnicas e organizativas adequadas ao risco, podendo incluir controlo de acessos, autenticação, registo de eventos, cópias de segurança, proteção de redes, cifragem ou pseudonimização quando apropriado, atualização de sistemas, gestão de vulnerabilidades, deveres de confidencialidade, formação, avaliação de fornecedores e procedimentos de resposta a incidentes.

Apesar das medidas adotadas, nenhum sistema é absolutamente invulnerável. Os titulares devem utilizar os canais oficiais, proteger as suas credenciais e comunicar mensagens ou comportamentos suspeitos.

14. Violações de dados pessoais

Perante uma violação de dados pessoais, o Grupo Miramar procede ao registo, contenção, investigação e avaliação do risco, adota medidas de mitigação e, quando legalmente exigido, notifica a Comissão Nacional de Proteção de Dados e comunica a situação aos titulares afetados.

15. Cookies e tecnologias semelhantes

A utilização de cookies é explicada na [Política de Cookies](#). As preferências podem ser alteradas a qualquer momento através da opção “Definições de cookies” disponível no rodapé do website.

16. Alterações à Política

A presente Política pode ser atualizada em função de alterações legais, tecnológicas ou operacionais. A versão em vigor será disponibilizada nos canais oficiais do Grupo Miramar, com indicação da data da última atualização.

17. Contactos e reclamações

Para questões, pedidos ou exercício de direitos:

Encarregado da Proteção de Dados: dpo@grupomiramar.pt

Morada: Rua Abel da Silva – Pederneira, 2450-060 Nazaré, Portugal

Telefone: +351 262 590 000

O titular pode ainda apresentar reclamação junto da [Comissão Nacional de Proteção de Dados](#), sem prejuízo de qualquer outro recurso administrativo ou judicial.