Termos de Serviço e Acordo de Tratamento de Dados

LeadNest — CRM de leads · Versão de 22 de novembro de 2026

Estes Termos regulam o acesso e a utilização do **LeadNest**, uma aplicação web de gestão de leads. Ao aceder à aplicação e aceitar estes Termos, o utilizador declara que os leu e que os aceita, em nome próprio e em nome do Cliente para quem trabalha. Se não concordar, não deve utilizar a aplicação.

Parte I — Termos de Serviço

1. Partes

- **Prestador:** Artur Jorge Pinho e Santos, trabalhador independente, NIF 230928544, contacto: **contacto@artursantosdigital.pt**. Desenvolve, detém e opera o LeadNest.
- **Cliente:** a empresa (stand ou concessionário automóvel) para quem a instância do LeadNest é disponibilizada e que decide como são usados os dados das suas leads.
- **Utilizador:** cada pessoa com conta na instância do Cliente (por exemplo, vendedores e gestores do stand, e a equipa da agência de marketing que trabalha para o Cliente).

2. Objeto do serviço

O LeadNest é fornecido como software como serviço (SaaS) e permite receber leads de formulários de anúncios (por exemplo, Facebook e Instagram), organizá-las por estado, registar o histórico de contactos, agendar o próximo contacto e preparar mensagens de WhatsApp. As mensagens de WhatsApp são enviadas a partir do telemóvel ou computador do próprio Utilizador (através do link oficial do WhatsApp); o LeadNest não envia mensagens em nome do Cliente.

3. Contas e acessos

- As contas são criadas pelo Prestador, a pedido do Cliente. Não existe registo livre.
- Cada Utilizador é responsável por manter a sua palavra-passe secreta e por todos os acessos feitos com a sua conta. As contas são pessoais e não devem ser partilhadas.
- O Cliente deve pedir ao Prestador a desativação das contas de pessoas que deixem de trabalhar com ele.

4. Utilização permitida

- O Cliente garante que tem fundamento legal para tratar os dados das leads que entram no LeadNest (por exemplo, o pedido de contacto feito pela própria pessoa no formulário) e que informa as leads do tratamento, nomeadamente através da sua política de privacidade.
- É proibido usar o LeadNest para enviar comunicações não solicitadas (SPAM), para fins ilícitos, ou para tratar dados que não estejam relacionados com a atividade comercial do Cliente.

5. Propriedade intelectual

O código, o design, o nome e o logótipo do LeadNest pertencem ao Prestador. O Cliente recebe uma licença de utilização limitada, não exclusiva, intransmissível e revogável, enquanto durar o serviço. Os dados das leads do Cliente pertencem ao Cliente.

6. Disponibilidade e responsabilidade

O Prestador faz tudo o que é razoável para manter o serviço disponível, seguro e com cópias de segurança. O serviço é fornecido "tal como está": o Prestador não responde por perdas de negócio, lucros cessantes ou danos indiretos causados por interrupções técnicas, falhas de serviços de terceiros (por exemplo, a Meta ou o fornecedor de alojamento) ou falhas de ligação à Internet, salvo em caso de dolo ou negligência grave.

7. Alterações a estes Termos

O Prestador pode atualizar estes Termos. Quando isso acontecer, o LeadNest pede a cada Utilizador que leia e aceite a nova versão no acesso seguinte. Alterações que afetem o tratamento de dados pessoais são comunicadas ao Cliente com antecedência razoável.

8. Fim do serviço

Quando o serviço terminar, o Cliente pode exportar os seus dados (a aplicação tem a função «Exportar CSV») ou pedir ao Prestador uma cópia completa. Depois disso, o Prestador apaga os dados do Cliente da aplicação no prazo de 30 dias, e as cópias de segurança são eliminadas à medida que expiram (no máximo 30 dias depois).

9. Lei aplicável e litígios

Estes Termos regem-se pela lei portuguesa. Para qualquer litígio, é competente o foro da comarca de Aveiro, com renúncia expressa a qualquer outro.

Parte II — Acordo de Tratamento de Dados (artigo 28.º do RGPD)

1. Papéis

- **Responsável pelo tratamento:** o Cliente, que decide para que servem e como são tratados os dados das suas leads.
- **Subcontratante:** o Prestador, que trata esses dados apenas por conta do Cliente e segundo as suas instruções.

2. Dados tratados

- **Titulares:** leads (pessoas que pediram contacto em formulários de anúncios ou foram registadas pelo Cliente) e Utilizadores do LeadNest.
- **Dados das leads:** nome, telefone, email, respostas ao formulário (por exemplo, viatura de interesse, retoma, financiamento), origem (formulário, anúncio, campanha, plataforma), estado comercial, motivo, notas, datas de contacto e histórico.
- **Dados dos Utilizadores:** nome, email, registos de acesso e de aceitação destes Termos (data, endereço IP e navegador).
- **Finalidade:** prestar o serviço de gestão de leads ao Cliente. O Prestador não usa os dados para fins próprios, não os vende nem os cede a terceiros, exceto aos subcontratantes indicados no ponto 5.

3. Instruções e confidencialidade

- O Prestador trata os dados apenas para prestar o serviço e segundo as instruções documentadas do Cliente (estes Termos e os pedidos feitos por escrito, incluindo email).

- Quem tiver acesso aos dados para manter o sistema está obrigado a confidencialidade.

4. Segurança

Medidas em vigor, entre outras:

- Ligações sempre cifradas (HTTPS/TLS).
- Palavras-passe guardadas de forma irreversível (hash), com regras de palavra-passe forte (mínimo de 8 caracteres, com letras, números e símbolos).
- Bloqueio de 1 hora após 5 tentativas de entrada falhadas; recuperação da palavra-passe por email, com links de uso único e validade de 1 hora.
- Cada instância corre isolada, com utilizador próprio no servidor, base de dados separada por Cliente e firewall ativa.
- Cópias de segurança automáticas: de hora a hora (guardadas 3 dias) e diárias (guardadas 30 dias).
- A aplicação não carrega conteúdos de terceiros (por exemplo, tipos de letra ou estatísticas externas) no navegador dos Utilizadores.

5. Subcontratantes ulteriores

O Cliente autoriza o Prestador a recorrer aos seguintes fornecedores:

Fornecedor	Para quê	Onde
Hostinger International Ltd.	Servidor (VPS) onde a aplicação e a base de dados estão alojadas; envio dos emails de recuperação de palavra-passe	Centro de dados na União Europeia
Make (Celonis s.r.o.)	Receber as leads dos formulários da Meta e entregá-las ao LeadNest	União Europeia
Meta Platforms Ireland Ltd.	Só se o Cliente o pedir: envio do estado das leads à Meta (API de Conversões) para otimizar os anúncios do Cliente	Irlanda; a Meta pode transferir dados para os EUA ao abrigo do Quadro de Privacidade de Dados UE-EUA

As cópias de segurança são guardadas no servidor e também no computador do Prestador, em Portugal, protegido por palavra-passe. Não são guardadas em serviços de armazenamento na nuvem fora do servidor.

O Prestador avisa o Cliente, com pelo menos 30 dias de antecedência, antes de acrescentar ou trocar um subcontratante. O Cliente pode opor-se e, nesse caso, pôr fim ao serviço sem penalização.

6. Direitos dos titulares

A aplicação tem as ferramentas para o Cliente responder aos pedidos dos titulares: consultar e corrigir os dados de uma lead, exportar (CSV) e eliminar definitivamente. O Prestador ajuda o Cliente nos pedidos que não consiga resolver sozinho.

7. Violação de dados

Se o Prestador tiver conhecimento de uma violação de dados pessoais que afete o Cliente, informa-o sem demora injustificada e, sempre que possível, no prazo de 72 horas, com a informação disponível sobre o que aconteceu, os dados afetados e as medidas tomadas.

8. Conservação e eliminação

Os dados ficam guardados enquanto durar o serviço, ou até o Cliente os eliminar na aplicação. No fim do serviço aplica-se o ponto 8 da Parte I.

9. Informação e auditorias

O Prestador disponibiliza ao Cliente, a pedido, a informação necessária para demonstrar o cumprimento destas obrigações, e colabora em auditorias razoáveis, combinadas com antecedência.