

Informações Legais

Versão 1.0 – 25 de março de 2026

Índice

- A.** Informações Jurídicas
- B.** Termos e Condições de Utilização
- C.** Política de Privacidade e Cookies

A. Informações Jurídicas

O widget de reservas MesaOn é publicado por:

Auratus, Lda.

E-mail: legal@mesaon.pt

O widget MesaOn é alojado em infraestrutura cloud com sede no Espaço Económico Europeu, em conformidade com o RGPD.

B. Termos e Condições de Utilização

Última atualização: 25 de março de 2026

O widget de reservas MesaOn é uma solução tecnológica desenvolvida e operada pela Auratus, Lda., disponibilizada a restaurantes parceiros para integração nos seus canais digitais. Ao efetuar uma reserva através deste widget, o utilizador (doravante "Cliente") aceita integralmente os presentes Termos e Condições, bem como a Política de Privacidade e Cookies.

A MesaOn atua como intermediária tecnológica entre o Cliente e o restaurante. Todas as obrigações decorrentes da reserva existem direta e exclusivamente na relação entre o Cliente e o restaurante.

1. Processo de Reserva

1.1 Dados necessários

Para efetuar uma reserva online, o Cliente deverá facultar obrigatoriamente os seguintes dados:

- Nome completo
- Número de telemóvel
- Endereço de e-mail
- Data, hora e número de pessoas

1.2 Confirmação de reserva

Após submissão do pedido, o Cliente receberá uma mensagem de confirmação para o endereço de e-mail indicado. A reserva apenas se considera confirmada após receção desta confirmação. É da responsabilidade do Cliente garantir a exatidão dos dados fornecidos. O restaurante reserva-se o direito de contactar o Cliente por telemóvel para confirmação adicional.

1.3 Alterações e cancelamentos

Pedidos de alteração ou cancelamento de reserva deverão ser efetuados diretamente com o restaurante através dos contactos disponibilizados na

confirmação de reserva, respeitando o prazo mínimo de cancelamento eventualmente estabelecido.

2. Não Comparência (No-Show)

O Cliente compromete-se a comparecer no restaurante na data e hora reservadas ou, caso tal não seja possível, a cancelar a reserva com antecedência razoável. Em caso de não comparência sem cancelamento prévio:

- O restaurante poderá aplicar as suas próprias condições de não comparência, incluindo eventual cobrança de taxa, da exclusiva responsabilidade do restaurante, sem qualquer envolvimento da MesaOn;
- O Cliente poderá receber uma notificação por e-mail ou SMS enviada pela MesaOn em nome do restaurante a informar do registo de não comparência;
- Em caso de não comparências repetidas, o restaurante poderá recusar reservas futuras ao Cliente.

Se o Cliente considerar que recebeu uma notificação de não comparência por engano, deverá contactar diretamente o restaurante para regularização.

3. Responsabilidades do Utilizador

O Cliente compromete-se a:

- Fornecer dados verdadeiros, completos e atualizados;
- Comparecer na data e hora reservadas ou cancelar a reserva com antecedência razoável;
- Não efetuar reservas de forma abusiva, fraudulenta ou com intenção de prejudicar o estabelecimento;
- Não utilizar o widget para fins ilegais ou contrários aos direitos e interesses legítimos da MesaOn ou de terceiros.

4. Responsabilidades do Restaurante

O restaurante parceiro compromete-se a:

- Honrar a reserva confirmada, salvo situações de força maior;
- Comunicar atempadamente qualquer impossibilidade de cumprimento da reserva;

- Utilizar os dados do Cliente unicamente para as finalidades previstas na Política de Privacidade;
- Ser o único responsável pelo processamento dos dados pessoais do Cliente após transmissão pela MesaOn.

5. Comunicações de Marketing

5.1 Comunicações por e-mail

A confirmação de reserva é sempre enviada por e-mail, independentemente de qualquer opção de marketing (comunicação transacional). Se o Cliente assinalar a opção correspondente no momento da reserva, o restaurante poderá ainda enviar:

- Informações sobre promoções, eventos e novidades do restaurante;
- Comunicações relacionadas com o historial de visitas e preferências do Cliente.

O Cliente pode cancelar a receção de comunicações de marketing por e-mail a qualquer momento através do link de cancelamento disponível em cada e-mail, por contacto direto com o restaurante, ou por e-mail para legal@mesaon.pt.

5.2 Comunicações por SMS e WhatsApp

O número de telemóvel fornecido aquando da reserva é utilizado exclusivamente para contacto operacional relacionado com a reserva (ex.: confirmação adicional, alterações de última hora). Não é utilizado para fins de marketing.

Futuramente, e apenas mediante consentimento expresso e separado, o restaurante poderá enviar comunicações de marketing por SMS ou WhatsApp (promoções, ementas, eventos). Esse consentimento será solicitado de forma clara e independente, podendo ser revogado a qualquer momento através de resposta com a palavra STOP ou por contacto direto com o restaurante.

6. Cookies e Tecnologias de Rastreio

O widget MesaOn utiliza cookies e tecnologias de rastreio para melhorar a experiência de utilização, analisar o desempenho e disponibilizar publicidade relevante, nomeadamente Google Analytics 4, Google Ads e Meta Pixel.

Na primeira utilização do widget, será apresentado ao Cliente um aviso de cookies que lhe permitirá aceitar ou recusar categorias específicas. Apenas os cookies estritamente necessários ao funcionamento do widget são ativados sem

consentimento. O Cliente pode alterar as suas preferências a qualquer momento nas definições de cookies do widget ou do browser. Para mais informações detalhadas, consulte a Secção C.

7. Limitação de Responsabilidade

A MesaOn e a Auratus, Lda. não se responsabilizam por: (i) falhas técnicas alheias ao seu controlo; (ii) inexatidão dos dados inseridos pelo utilizador; (iii) incumprimentos do restaurante relativamente à reserva confirmada; (iv) a qualidade, segurança ou legalidade dos serviços prestados pelo restaurante; (v) cancelamentos de reserva por iniciativa do restaurante.

8. Propriedade Intelectual

Todos os elementos do widget MesaOn, incluindo design, código e marca, são propriedade exclusiva da Auratus, Lda. e estão protegidos pela legislação aplicável. É proibida qualquer reprodução, adaptação ou utilização não autorizada.

9. Alterações aos Termos

A Auratus, Lda. reserva-se o direito de alterar os presentes Termos e Condições a qualquer momento. As alterações entram em vigor imediatamente após publicação. A continuação da utilização do serviço após alterações implica a aceitação das mesmas.

10. Lei Aplicável, Foro Competente e Resolução de Litígios

Os presentes Termos e Condições são regidos pela lei portuguesa. Em caso de litígio, as partes submetem-se à jurisdição do Tribunal Judicial da comarca de Aveiro, com expressa renúncia a qualquer outro foro.

Nos termos do Regulamento (UE) n.º 524/2013, informamos que a Comissão Europeia disponibiliza uma plataforma de resolução de litígios de consumo em linha, acessível em: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

11. Contacto

C. Política de Privacidade e Cookies

Última atualização: 25 de março de 2026

A proteção dos seus dados pessoais é uma prioridade para nós. A presente Política informa sobre o tratamento dos seus dados pessoais no âmbito da utilização do widget de reservas MesaOn, em conformidade com o Regulamento (UE) 2016/679 (RGPD) e demais legislação aplicável.

1. Responsável pelo Tratamento

Os dados pessoais recolhidos através do widget MesaOn são tratados pelo restaurante parceiro onde a reserva é efetuada ("Responsável pelo Tratamento"), com suporte técnico da Auratus, Lda., na qualidade de subcontratante ao abrigo do art.º 28.º do RGPD.

A Auratus, Lda. atua exclusivamente de acordo com as instruções do restaurante parceiro e não utiliza os dados recolhidos para fins próprios. O restaurante é o único responsável pelo processamento dos dados após transmissão pela MesaOn.

2. Dados Pessoais Recolhidos

No âmbito do processo de reserva online, são recolhidos os seguintes dados pessoais:

- Nome completo – para identificação do titular da reserva;
- Número de telemóvel – para contacto em caso de necessidade relacionada com a reserva;
- Endereço de e-mail – para envio da confirmação de reserva e comunicações futuras;
- Histórico de reservas – registo das visitas ao estabelecimento, incluindo datas e número de pessoas.

Se o Cliente aceitar cookies analíticos ou publicitários, poderão ser recolhidos dados de utilização através das ferramentas de rastreio descritas na secção 5.

3. Finalidades e Bases Jurídicas do Tratamento

Só utilizaremos os seus dados pessoais quando a lei o permitir. Nos termos do RGPD, o tratamento assenta nas seguintes bases jurídicas:

Finalidade do tratamento	Base jurídica (RGPD)
Gestão e confirmação da reserva	Execução de contrato – art.º 6.º, n.º 1, al. b) do RGPD.
Envio de e-mail de confirmação	Execução de contrato – art.º 6.º, n.º 1, al. b) do RGPD.
Historial de visitas ao restaurante	Interesse legítimo – art.º 6.º, n.º 1, al. f) do RGPD. Permite ao restaurante personalizar o serviço e reconhecer clientes habituais.
Marketing por e-mail (promoções, eventos, novidades)	Consentimento – art.º 6.º, n.º 1, al. a) do RGPD. Prestado aquando da reserva. Revogável a qualquer momento.
Análise de utilização do widget (Google Analytics 4)	Consentimento – art.º 6.º, n.º 1, al. a) do RGPD. Ativado apenas após aceitação de cookies analíticos.
Medição de conversões publicitárias (Google Ads)	Consentimento – art.º 6.º, n.º 1, al. a) do RGPD. Ativado apenas após aceitação de cookies publicitários.
Publicidade personalizada (Meta Pixel)	Consentimento – art.º 6.º, n.º 1, al. a) do RGPD. Ativado apenas após aceitação de cookies publicitários.
Prevenção de fraude e segurança da plataforma	Interesse legítimo – art.º 6.º, n.º 1, al. f) do RGPD.
Cumprimento de obrigações legais	Obrigações legais – art.º 6.º, n.º 1, al. c) do RGPD.

4. Prazo de Conservação

Os dados pessoais são conservados pelo prazo necessário à prossecução das finalidades para as quais foram recolhidos:

- Dados de reserva: conservados durante 3 anos após a última visita ao estabelecimento;
- Dados de marketing: conservados até revogação do consentimento pelo titular;
- Dados de tracking: conservados pelo período definido por cada ferramenta, conforme descrito na secção 5.

Findo o prazo aplicável, os dados são eliminados ou anonimizados de forma segura.

5. Cookies e Tecnologias de Rastreo

5.1 O que são cookies

Cookies são pequenos ficheiros de texto armazenados no dispositivo do utilizador. O widget MesaOn pode utilizar cookies de sessão e cookies persistentes, bem como tecnologias similares como pixels.

5.2 Tipos de cookies utilizados

Cookies estritamente necessários — necessários ao funcionamento do widget. Ativados sem consentimento.

Cookies analíticos — permitem compreender como o widget é utilizado. Requerem consentimento prévio.

Cookies publicitários — utilizados para medir eficácia de campanhas e personalizar anúncios. Requerem consentimento prévio.

5.3 Ferramentas de terceiros

Google Analytics 4

Fornecedor: Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlanda.

Finalidade: análise estatística da utilização do widget. Dados anonimizados por defeito. Conservação: até 14 meses.

Opt-out: tools.google.com/dlpage/gaoptout

Google Ads

Fornecedor: Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlanda.

Finalidade: medição de conversões e eficácia de campanhas publicitárias.

Opt-out: adssettings.google.com

Meta Pixel (Facebook Pixel)

Fornecedor: Meta Platforms Ireland Limited, 4 Grand Canal Square, Dublin 2, Irlanda.

Finalidade: análise de eficácia de anúncios no Facebook/Instagram e criação de audiências. Os dados são anónimos para a MesaOn, mas o Meta pode associá-los a perfis de utilizador.

Opt-out: facebook.com/settings?tab=ads

5.4 Gestão de consentimento

A ativação de cookies analíticos e publicitários requer consentimento prévio, obtido através da ferramenta de consentimento de cookies presente no widget. O titular pode aceitar ou recusar categorias específicas a qualquer momento. A recusa de cookies analíticos ou publicitários não afeta a possibilidade de efetuar reservas.

6. Partilha de Dados

Os dados pessoais não são vendidos nem cedidos a terceiros para fins comerciais próprios. Podem ser acedidos por:

- Auratus, Lda., enquanto subcontratante responsável pela plataforma MesaOn;
- Prestadores de serviços técnicos estritamente necessários ao funcionamento da plataforma, vinculados por acordos conformes com o RGPD;
- Fornecedores de ferramentas de análise e publicidade (Google, Meta), apenas mediante consentimento prévio do titular.

Não é efetuada qualquer transferência de dados para fora do Espaço Económico Europeu sem salvaguardas adequadas (cláusulas contratuais-tipo da Comissão Europeia ou decisão de adequação).

7. Os Seus Direitos

Nos termos do RGPD, tem direito a:

- Acesso — obter cópia dos seus dados pessoais (art.º 15.º);
- Retificação — corrigir dados inexatos ou incompletos (art.º 16.º);

- Apagamento – solicitar a eliminação dos seus dados (art.º 17.º);
- Limitação – restringir o tratamento em determinadas circunstâncias (art.º 18.º);
- Portabilidade – receber os seus dados em formato estruturado (art.º 20.º);
- Oposição – opor-se ao tratamento para fins de marketing ou com base em interesse legítimo (art.º 21.º);
- Revogação do consentimento – sem prejuízo da licitude do tratamento anterior (art.º 7.º).

Para exercer os seus direitos, contacte legal@mesaon.pt. Tem também o direito de apresentar reclamação junto da CNPD (cnpd.pt).

8. Cancelamento de Subscrição de Marketing

Pode cancelar a receção de comunicações de marketing a qualquer momento através do link de cancelamento em cada e-mail, por pedido direto ao restaurante, ou por e-mail para legal@mesaon.pt. O cancelamento não afeta o envio de confirmações de reserva.

9. Segurança dos Dados

A Auratus, Lda. adota medidas técnicas e organizativas adequadas para garantir a segurança dos dados pessoais tratados, incluindo proteção contra acesso não autorizado, perda, destruição ou divulgação indevida.

10. Alterações à Política de Privacidade

A presente Política pode ser atualizada periodicamente. Alterações significativas serão comunicadas por e-mail. A versão mais recente encontra-se sempre disponível no widget de reservas.

11. Resolução de Litígios Online

Nos termos do Regulamento (UE) n.º 524/2013, informamos que a Comissão Europeia disponibiliza uma plataforma de resolução de litígios de consumo em linha, acessível em: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

12. Contacto

Para qualquer questão relacionada com o tratamento dos seus dados pessoais:
legal@mesaon.pt

© 2026 Auratus, Lda. – MesaOn. Todos os direitos reservados.