

# Terms & Conditions

## Contexto

PROZIS® reafirma su compromiso con la protección de datos de sus clientes y visitantes de esta página web. Así, para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD - Reglamento [UE] 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016), relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos, PROZIS ha revisado los Términos y Condiciones de uso de su tienda online, así como su Política de Privacidad. La nueva redacción de estos textos entrará en vigencia el 25 de mayo de 2018.

## Términos y Condiciones Generales de Uso

El acceso y la navegación en esta página web están sujetos a estos Términos y condiciones generales de uso, que forman parte de las Condiciones Generales de Venta de la tienda online [www.prozis.com](http://www.prozis.com) y también a la Política de Privacidad y Protección de Datos presentada por la empresa PROZIS.COM, S.A., TIN PT506806693, con sede en Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Portugal, en lo sucesivo denominado PROZIS®, en referencia a la marca comercial que posee.

## Introducción

Las ventas realizadas a través de la tienda online [www.prozis.com](http://www.prozis.com) presuponen la aceptación por parte del cliente de las Condiciones Generales de Venta que se establecen de conformidad con la legislación aplicable al sector del comercio electrónico en general, así como con las normas aplicables sobre calidad y seguridad de los productos alimenticios y medioambientales.

PROZIS, sin embargo, se reserva el derecho de modificar estas Condiciones Generales de Venta sin previo aviso y no está obligado a publicar cualquier modificación en esta página web.

PROZIS no se hace responsable de los hechos derivados de la falta de disponibilidad de la página web, sea cual sea su duración, y se reserva el derecho de restringir el acceso a ciertas áreas de la web por razones técnicas o para cumplir con las obligaciones legales.

## Conceptos y Definiciones

**Cliente** - cualquier persona física con edad mínima de 16 años que cree una cuenta de cliente, bajo el compromiso de que toda la información relativa a su identificación y demás datos necesarios para la realización y el procesamiento del pedido sean verdaderos y completos y estén actualizados. Para todos los efectos, PROZIS considera que una persona colectivamente se identifica e individualiza por la conexión entre su designación social, la sede social y el número de identificación de persona colectiva indicada en el momento de la creación de dicha cuenta de cliente.

**Cookie** - pequeño fichero que se envía al dispositivo electrónico del cliente y se almacena en el disco duro. Al crear una cuenta en la página web, el dispositivo del cliente almacenará una cookie que le permitirá identificarse de forma automática siempre que vuelva a visitarnos.

Las cookies también se emplean para que nuestro sistema pueda seguir los pasos del cliente en una sesión de compra. Si el cliente no acepta el uso de cookies, no podrá utilizar esta página web.

**Datos personales** - información relativa a una persona física identificada o identificable ("el interesado"), directa o indirectamente, en particular mediante un identificador (como por ejemplo un nombre, un número de identificación, correo electrónico, direcciones de los protocolos de internet, etc.).

**Propiedad intelectual** - todos los derechos de propiedad intelectual sobre el software y el contenido disponibles a través de esta página web son propiedad de PROZIS y están autorizados y protegidos por leyes y tratados mundiales. Todos estos derechos están reservados a PROZIS y sus proveedores.

El cliente puede guardar, imprimir o presentar el contenido de esta página web solo para su uso personal.

La publicación, manipulación, distribución o reproducción, en cualquier formato, de cualquier contenido disponible en esta página web está prohibida, al igual que su conexión con cualquier negocio o empresa.

PROZIS - marca registrada propiedad de PROZIS.COM, S.A.

**Tratamiento de datos** - cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, organización,

estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción;

Responsable del tratamiento - PROZIS.COM, S.A., como se ha identificado anteriormente.

Servicio al cliente - el servicio de soporte, de gestión de pedidos y de la cuenta del cliente de la tienda online, realizado bajo el acuerdo de servicio suscrito por PROZIS y PROZIS.COMMERCIAL, S.A., TIN PT507107381, una empresa que forma parte del mismo grupo empresarial que el responsable del tratamiento.

Seudonimización - el tratamiento de datos personales de manera tal que ya no puedan atribuirse a un interesado sin utilizar información adicional, siempre que dicha información adicional figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar que los datos personales no se atribuyan a una persona física identificada o identificable.

Página web – página web [www.prozis.com](http://www.prozis.com), titulado y operado por PROZIS.COM, S.A. con el fin de promocionar y vender los productos de esa tienda online. La seguridad y la operatividad de la página web, así como el procesamiento informático de los pedidos está asegurados por la empresa PROZIS.TECH, S.A., TIN PT504276638. La gestión logística de las ventas corre a cargo de la empresa VERYFEX, S.A., TIN PT509838057. La gestión financiera de las operaciones es proporcionada por la empresa PROZIS.GROUP, S.A., TIN PT509423272. Con cada una de dichas empresas, que pertenecen al mismo grupo empresarial del responsable del tratamiento, se han celebrado los contratos de servicio necesarios, incluyendo toda la regulación en materia de Privacidad y Protección de Datos tratados en este ámbito.

Dirección física del establecimiento comercial - la sede de la empresa PROZIS.COM, S.A., situada en Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Portugal, siendo esta la dirección a la que el consumidor debe presentar una queja por escrito.

## Objeto

Los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso tienen por objeto establecer las condiciones de acceso y uso en la página web por parte del cliente que desee realizar compras en la tienda online. Las **Condiciones Generales de Venta** tienen por objetivo regular los términos de operacionalización de las transacciones comerciales realizadas entre PROZIS y el Cliente. La **Política de Privacidad y Protección de Datos** tiene por objeto identificar las medidas de protección de privacidad relativas al tratamiento de datos personales y la libre circulación de datos personales, incluidas las herramientas de gestión personalizada de los datos personales proporcionados por los clientes.

## I - Condiciones Generales de Venta

### 1.1 Proceso de Pedido y Compra

El proceso de pedido y compra solo es posible después de la creación de una cuenta de cliente y/o el inicio de sesión del cliente en la tienda online, debiendo éste seguir los diversos pasos secuenciales del proceso de pedido que le permitirán que se registre la compra.

#### Términos y Métodos de Pago

Una vez completado el proceso de pedido en la cuenta personal del cliente, la compra se registrará y el cliente tendrá una fecha límite, indicada en el método de pago seleccionado, para proceder al pago. Al final de este período, si no hay confirmación de pago, y siempre que el cliente no haya seleccionado el método de pago contra reembolso, el pedido será cancelado.

Algunos métodos de pago permiten guardar los datos necesarios para llevar a cabo la transacción de pago. Sin embargo, en este contexto, no se conservarán datos personales del cliente, por lo que dicha gestión de datos debe realizarse directamente con el proveedor de servicios. Se debe hacer una excepción para situaciones en las que el proveedor de servicios permite que la gestión de datos personales se realice directamente en nuestra página web, en cuyo caso, siempre que cumpla con las disposiciones legales aplicables, se cumplirán las indicaciones emitidas por el proveedor, en particular en protección de datos personales. En cualquiera de los casos, no se conservarán datos relacionados con la información de pago proporcionada por el cliente a menos que el cliente haya dado su consentimiento previo y expreso.

PROZIS ofrece varios tipos de métodos de pago para las compras realizadas en la tienda en línea:

#### Tarjeta de crédito

El cliente puede realizar el pago con una tarjeta de crédito y así beneficiarse de las condiciones de liquidez y pago

que ofrece su banco.

¿Es seguro realizar un pago en línea con mi tarjeta de crédito?

Todas las transacciones en nuestra página web son seguras.

PROZIS utiliza un sofisticado mecanismo de detección y prevención de fraude. A través de esta solución, es posible verificar la autenticidad de los pagos realizados en línea, garantizando simultáneamente la integridad y la seguridad de los datos del cliente, así como su identificación. Esta seguridad está habilitada por la tecnología Secure Sockets Layer (SSL), que cifra estas comunicaciones entre el software del cliente y nuestro servidor para que las comunicaciones no puedan ser interceptadas. Por lo tanto, PROZIS se reserva el derecho de rechazar el pago de un pedido si se determina que la transacción es ilícita. Todas y cada una de las actividades consideradas ilegales serán de inmediato comunicadas a las autoridades competentes.

### 3D Secure

3D Secure es un protocolo de comunicación diseñado para mejorar la seguridad de los pagos online y para permitir la autenticación del usuario de la tarjeta de crédito por parte del banco emisor de la tarjeta. Después de un pago en una tienda online, se activa un proceso para verificar si la tarjeta utilizada es válida. Si la tarjeta de crédito se considera válida, los sistemas de seguridad asociados con el protocolo 3D Secure verifican la identidad del cliente, recurriendo al banco emisor de la tarjeta de crédito en tiempo real, que, a su vez, valida la identidad del cliente y emite confirmación de que la tarjeta utilizada es legítima. Dicho control está destinado a proteger a los titulares de las tarjetas de crédito al reducir la probabilidad de un uso fraudulento, asegurando una mayor efectividad de la transacción. Este protocolo es utilizado por Visa con el nombre "Verified by Visa", y MasterCard con el nombre "Código de seguridad".

¿Cómo se procesa el pago con tarjeta de crédito?

Después de seleccionar la opción de pago con tarjeta de crédito y hacer clic en "Comprar", el cliente será dirigido a la página web de la entidad que garantiza la transacción de pago. En dicha página web, deberá indicar los datos necesarios de la tarjeta de crédito, a saber: el número de la tarjeta de crédito, la fecha de vencimiento y el respectivo código de seguridad. En esa secuencia, el cliente debe hacer clic en el botón "Efectuar Pago".

Si se rechaza el pago, en la ventana del carrito de compras se enviará un mensaje al cliente indicando el error verificado. En tal caso, se recomienda un nuevo intento de pago. Si el problema persiste, se recomienda contactar con el respectivo banco o la entidad emisora de la tarjeta de crédito para obtener más información.

Una vez pagado, el monto se debitará de la cuenta de la tarjeta de crédito del cliente. Si, por algún motivo, fuera necesario cancelar el pedido, total o parcialmente, el importe se reembolsará en un plazo de cinco días hábiles. Por norma, la transacción se verá reflejada en el siguiente extracto bancario, si utilizó una tarjeta de crédito o directamente en su cuenta después de tres días hábiles desde la fecha en que se realizó, si utilizó tarjeta de débito.

**Observación:** Los pagos siempre se realizan en euros, incluso cuando los precios se muestran en otras monedas. Algunas entidades bancarias pueden cobrar tasas de cambio. PROZIS desconoce totalmente este hecho y, por lo tanto, no se responsabiliza por ello.

### Ingreso/Transferencia bancaria

En caso de que el cliente prefiera no pagar el pedido en el momento de realizarlo, puede optar por efectuar el pago posteriormente mediante transferencia bancaria. Solo procederemos al envío del pedido una vez que tengamos la confirmación bancaria de que la transferencia se ha hecho efectiva en nuestra cuenta.

Es recomendable indicar el número de pedido en las observaciones de la transferencia bancaria y enviar un comprobante de la misma a nuestro servicio de Atención al Cliente.

Cualquier tasa adicional cobrada por el banco será a cargo del cliente.

Si Prozis no recibiese el pago del pedido durante los 5 días siguientes, el mismo se cancelará.

### Contra reembolso

Si el cliente opta por pagar a contra reembolso, el pago se efectuará en el momento de realizarse la entrega del pedido.

El valor máximo establecido para pedidos contra reembolso es de 487,50 €.

Los pagos se deberán realizar en efectivo. El cliente debe tener en cuenta que se debe proporcionar el monto exacto a pagar, ya que los mensajeros no están obligados a llevar cambio. Esto significa que, si el monto pagado es mayor

que el monto a cobrar, el cliente correrá el riesgo de perder la diferencia, no teniendo Prozis cualquier responsabilidad sobre este hecho.

**Aviso:** Este método de pago podrá suponer un atraso de 24 horas en la entrega del pedido. Optar por este método también puede determinar un coste adicional a cobrar por el servicio de mensajería seleccionado. El plazo de expedición mencionado será cumplido en condiciones normales de procesamiento de los pedidos, por lo que se excluyen las situaciones en las que exista un aumento excepcional en el volumen de pedidos que pueden ocurrir durante los períodos festivos o durante las campañas promocionales, así como otras eventualidades que puedan impedir la regular prestación del servicio de entrega. Este método de pago solamente está disponible para entregas en España peninsular.

Dependiendo del país en cuestión, Prozis puede ofrecer otros métodos de pago, una descripción detallada de los cuales se pondrá a disposición a petición del Servicio de Atención al Cliente: ATM Paypal Pago en criptomoneda Pagos aplazados

**Aviso:** En vista de la actual coyuntura económica y de las recientes restricciones internacionales, es posible que no todos los métodos de pago estén disponibles al mismo tiempo. Por este motivo, la identificación y las condiciones de uso de cada medio de pago disponible en cada momento se publican en el último paso del proceso de pedido, inmediatamente antes de la confirmación del mismo. Dichas condiciones, como tales, sólo serán válidas para la respectiva compra, considerándose, a estos efectos y siempre que sea aplicable, el periodo de validez de las mismas.

**Aviso:** Las fechas estimadas de entrega pueden variar en función del día de realización de los pedidos si incluyen productos congelados y el día siguiente no es laborable.

### **Cancelación de Pedidos**

El cliente solo podrá cancelar el pedido antes del respectivo pago y procesamiento del mismo. Si ese fuera el caso, podrá hacerlo seleccionando la opción "Pedidos", disponible en el área personal de su cuenta de cliente. Para ello, el cliente debe seleccionar el pedido que desea cancelar y hacer clic en el botón "Cancelar Pedido". Una vez que se ha cancelado el pedido, se mostrará un mensaje solicitando la confirmación de ese propósito.

**Aviso:** La cancelación del pedido solo es posible a través del proceso mencionado anteriormente. Cualquier solicitud realizada por otros medios no será tenida en cuenta.

## **1.2. Proceso de Entrega**

Una vez que el pedido es enviado, el cliente recibirá un correo electrónico de confirmación con la factura correspondiente, un número de seguimiento y un enlace que le permitirá realizar el seguimiento del pedido en la página web del servicio de mensajería seleccionado.

El cliente también puede tener acceso a ese enlace de seguimiento iniciando sesión en su cuenta Prozis y clicando sobre el separador "Pedidos", disponible en la página de inicio de sesión, y acceder al botón "Ayuda" en la barra del cabezal de la página web clicando en la opción "Seguir Pedido". Por cualquiera de estas vías, tendrá disponible toda la información sobre el pedido en cuestión, así como el enlace citado anteriormente.

Es posible que, en el momento que se remite al cliente la confirmación del envío con el número correspondiente de seguimiento, no se obtenga ningún resultado. La información actualizada del seguimiento del pedido en la página web de la empresa de transportes puede tardar en estar disponible hasta 24 horas desde la confirmación del envío del pedido.

Los pedidos son entregados de lunes a viernes, sin contar festivos locales o nacionales, en la dirección indicada por el cliente al realizar el pedido.

### **Servicios de Entrega**

PROZIS proporciona servicios de entrega regulares que están sujetos a los procedimientos propios de cada empresa de transportes, en particular en lo que refiere a los métodos de envío, los tiempos de entrega, los costes y las limitaciones asociadas a los requisitos de los pedidos a entregar, así como los mecanismos de validación del pedido, identidad del destinatario de la compra o del tercero que la representa. PROZIS es ajeno a cualquier cambio en las condiciones del servicio prestado por las empresas de mensajería, siendo únicamente responsable de garantizar que los procedimientos seguidos por ellos en el proceso de entrega corresponden a los términos vigentes en el momento de la conclusión de la compra. La especificidad de algunos segmentos de productos puede justificar el establecimiento de un valor mínimo de compra, que siempre se indicará en la primera etapa del proceso del pedido.

Antes de comprar productos congelados, el cliente debe conocer las condiciones especiales de transporte y manejo del pedido, ya que la refrigeración de dichos productos se garantiza mediante la distribución en cajas frías que

contienen hielo seco. A modo de ejemplo, se enumeran las siguientes **medidas de seguridad para el transporte y la manipulación de productos congelados**: (i) el transporte se llevará a cabo en un compartimento separado y aislado del conductor; (ii) la caja no debe dejarse dentro del vehículo motorizado por largos períodos de tiempo; (iii) la caja debe mantenerse fuera del alcance de los niños; (iv) la caja debe permanecer en un lugar ventilado; (v) el producto debe mantenerse en un recipiente apropiado y ventilado; (vi) el hielo seco nunca debe usarse o almacenarse en áreas pequeñas, sótanos o almacenes sin ventilación; (vii) el hielo seco solo se puede manipular con guantes aislantes o herramientas apropiadas (por ejemplo: pinzas); (viii) la ingestión de hielo seco y/o contacto con la piel es extremadamente peligrosa.

**Aviso:** Las reglas mencionadas anteriormente deben observarse siempre que se agregue un producto congelado al pedido, aunque no se apliquen condiciones especiales de transporte o manipulación a los restantes productos del pedido, ya que la caja térmica del producto congelado se incluirá en la caja de envío de todos los productos pedidos.

De esta forma, las opciones de entrega presentadas pueden variar según el tipo de productos a entregar, el área geográfica de destino, el tipo de entrega deseada (entrega en una dirección o en un punto de recogida) o, incluso, el momento de la validación del método de pago seleccionado.

El tiempo de entrega esperado, así como las condiciones u observaciones relevantes en el momento de finalización del proceso de pedido se indicarán, como nota informativa, en cada una de las opciones de entrega en la pestaña "Método de envío".

**Aviso:** los tiempos de entrega, contados a partir de la fecha de envío real del pedido son indicativos, por lo que solo se consideran válidos cuando no existan impedimentos físicos o estructurales (ejemplo: direcciones incorrectas o causas de fuerza mayor, como huelgas, pérdidas de conexión, clima, etc.).

El cliente puede, por lo tanto, optar por recibir el pedido en un domicilio a su elección (con excepción de entregas en apartados postales). Para hacerlo, solo necesita proporcionar una dirección donde estará presente desde las 9 de la mañana hasta las 19 de la tarde del día programado para la entrega. Será realizada una tentativa de entrega por el mensajero del servicio de transportes escogido en la dirección indicada.

**Aviso:** No es posible elegir una hora de entrega específica, ya que la entrega estará condicionada a la ruta del mensajero en ese día, ruta que se establece exclusivamente por el servicio de transporte.

La indicación de una dirección de entrega incorrecta o incompleta puede provocar que el pedido sea devuelto a PROZIS, lo que puede generar costes adicionales para el cliente. Por este motivo, se recomienda encarecidamente que el cliente siempre se asegure de que la dirección de entrega indicada en el momento de realizar el pedido esté correcta y completa. Una vez que se finaliza el pedido, no es posible cambiar esta dirección o los datos de facturación proporcionados.

Mientras que, si se opta por la modalidad de entrega en un punto de recogida, el cliente estará sujeto, pudiendo ser devuelto a Prozis en contrario, a un plazo límite de tiempo para la recogida, no inferior a 7 días, pero determinada exclusivamente por la empresa de transportes seleccionada y comunicada por ésta por un SMS enviado directamente al cliente.

**Aviso:** en cualquier caso, por razones de organización del servicio y procedimientos de distribución de las empresas de transporte, los datos de identificación del destinatario se imprimirán en una etiqueta que se colocará fuera de la caja de transporte. Dado que se trata de datos personales del cliente, es aconsejable destruirlos o borrarlos después de recibir el pedido para evitar que esos datos sean consultados por terceros después de la eliminación del embalaje en los puntos de reciclaje.

### **Costes de Envío**

El sistema calcula automáticamente los costes de envío y puede variar de acuerdo con las siguientes circunstancias:

- peso real o volumétrico (el que sea mayor);
- importe total del pedido (en campañas promocionales, se puede ofrecer un envío gratuito para pedidos de 20,00 € o más. \*);
- segmento de productos pedidos\*\*;
- tarifarios de las empresas de transporte, que están sujetos a actualizaciones periódicas.

Los costes de envío se actualizan automáticamente a medida que los productos se añaden al carrito de compras.

\* Solo disponible en España peninsular

\*\* La venta de productos congelados está sujeta a un precio mínimo de compra y puede estar sujeta al pago del costo del embalaje de transporte en pedidos de bajo valor. Estas condiciones específicas de compra se identifican claramente en el proceso de pedido e inmediatamente antes de la confirmación de la respectiva compra.

### **Reembolso de gastos de envío**

Hay tres situaciones en las cuales puede haber lugar el reembolso de los gastos de envío:

i) No entrega del pedido por razones imputables a PROZIS o al servicio de mensajería: el cliente será reembolsado en su totalidad por cualquier cantidad pagada para el envío. Un miembro del área de devoluciones y reembolsos del servicio de Atención al Cliente de PROZIS entrará en contacto con el cliente para confirmar el derecho al reembolso y proporcionar cualquier aclaración adicional sobre este asunto.

ii) Error en el producto(s) enviado(s) o envío de producto(s) defectuoso(s): el cliente tendrá derecho al reembolso del monto total eventualmente pagado en concepto de entrega, solo si el error o defecto se verifica en todos los productos enviados. Para obtener más información sobre este asunto, consulte la sección 1.5. abajo.

iii) Derecho de desistimiento del contrato: de conformidad con los artículos 9 y 11 de la Directiva 2011/83 / UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011 sobre los derechos de los consumidores, el cliente puede ejercer su derecho de desistimiento del contrato dentro de los 14 días contados a partir del día en que el cliente, o un tercero designado por él que no sea el mensajero, adquiera la posesión física del producto solicitado o, si el pedido está compuesto por varios artículos que se entregarán en diferentes días, desde el día en que se adquiere la posesión física del último de los artículos entregados. Para ejercer este derecho, el cliente debe enviar a PROZIS, antes del final del período indicado anteriormente, una declaración inequívoca de rescisión del contrato, utilizando el formulario electrónico de libre resolución disponible **aquí**, o, alternativamente, descargar el formulario **aquí**. Para el ejercicio de este derecho, se aplican los procedimientos descritos en el anexo de dicho documento, así como las disposiciones del punto 1.3. infra (Devoluciones). En este contexto, PROZIS reembolsará por completo la cantidad que el cliente haya pagado en concepto de entrega, a excepción de: **a)** cualquier coste adicional que resulte de la elección de un tipo de entrega diferente al tipo de entrega estándar de menor coste proporcionado por Prozis; **b)** cualquier coste de la devolución del pedido como resultado de este ejercicio del derecho de desistimiento. En cualquier caso, el cliente deberá asumir el coste de devolver los artículos a nuestros almacenes.

En el plazo de 24 horas, Prozis acusará el recibo de la intención del cliente de rescindir el contrato. El reembolso se realizará sin demora indebida y dentro de los 15 días posteriores a la recepción de los artículos devueltos, con aviso previo, en nuestros almacenes.

**Aviso:** El reembolso puede hacerse utilizando el método de pago original o mediante un cupón de reembolso. La opción del método de reembolso mediante un cupón dependerá de la manifestación expresa de este deseo por parte del cliente. En este caso, el cliente acepta la condición de que el cupón de reembolso tenga una validez de 12 meses a partir de la fecha de emisión del cupón, de modo que, después de ese periodo, no será posible el reembolso.

### **Procedimientos aplicables en el caso de registro de incidencias**

En el caso de que un pedido prepago\* sea devuelto a PROZIS por razones atribuibles a PROZIS, se reembolsará el monto total pagado por la compra, incluyendo los costes de envío y los de devolución.

\* Los pedidos prepagos son aquellos pagados con tarjeta de crédito o transferencia bancaria.

El cliente puede optar por el reembolso en el método de pago original o mediante un cupón de reembolso que puede utilizar en un futuro pedido. El cupón será válido por 12 meses a partir de su fecha de emisión. Finalizado este plazo, no habrá lugar a reembolso. En caso de que el pago original se haya realizado por transferencia bancaria, previa autorización, se contactará al cliente para que nos facilite los datos bancarios necesarios para realizar dicho reembolso.

Si el motivo de la entrega sin éxito y la devolución del pedido es responsabilidad del servicio de mensajería, independientemente del método de pago elegido, el cliente tendrá que presentar una reclamación por escrito que será analizada por el servicio de mensajería. De manera alternativa, y sujeto al previo consentimiento expreso del cliente, dicha reclamación puede enviarse al servicio de mensajería como documento de respaldo de la incidencia creada con motivo de la no entrega.

## **1.3. Procedimiento de devolución y cambio**

### **Devoluciones**

Además de las condiciones específicamente previstas en el título anterior, el cliente también debe considerar que, si el producto a devolver ha sido comprado como parte de una campaña promocional y, por lo tanto, se ha beneficiado de una oferta con el producto, ambos artículos deben ser devueltos. Ambos productos deben cumplir con las condiciones de devolución mencionadas anteriormente.

Solo será posible la devolución de un pack de productos en su totalidad. En caso de que el cliente pretenda la devolución de un producto que pertenezca a un pack de productos, deberá realizar la devolución de todos los productos que constituyan ese pack. Todos los productos deben cumplir con las condiciones de devolución mencionadas anteriormente.

Los artículos deben enviarse a la siguiente dirección:

PROZIS – Centro Logístico

Rua do Cais n.º 198, Fontarcada,

4830-345 Póvoa de Lanhoso,

Portugal

No se aceptará la devolución de productos incompletos, dañados o rayados, así como productos sin el embalaje y / o etiqueta original, o productos con evidencia de haber sido utilizados. Tampoco se aceptará la devolución de ofertas o productos obtenidos mediante el canjeo de ProzisPoints, la devolución de productos que tienen una fecha de vencimiento de menos de un mes, la devolución de ropa interior, artículos de baño o productos de uso personal, así como cualquier otro artículo cuyo uso implique contacto directo con la piel, en particular, pero no limitado a, productos recubiertos por plástico o sellados. Dada su naturaleza, aún no está permitida la devolución (o cambio) de Prozis Gift Cards y productos congelados. PROZIS se reserva el derecho de evaluar la condición del embalaje del producto, para decidir sobre la posibilidad de devolver o no los respectivos artículos si se concluye que los embalajes del mismos no están intactos.

Rechazar el pedido en el acto de entrega o la imposibilidad de entrega, por razones no atribuibles a PROZIS o al servicio de mensajería, de pedidos que contienen productos congelados implicará la pérdida del derecho al reembolso del precio pagado por ellos, así como de los costes inherentes a la compra de ese segmento de productos, a saber: costes de envío y / o coste del embalaje de transporte.

**Avisos:** La falta de cualquier elemento que impida que el producto vuelva a estar en stock para la venta, en particular, el manual de instrucciones respectivo en su condición original de suministro, implica su clasificación inmediata como producto incompleto y, como tal, la consiguiente no aceptación de la devolución del mismo.

Cada artículo(s) a devolver deberá(n), por ello, enviarse en las condiciones supra numeradas, debiendo la etiqueta de la empresa de transportes pegarse en la caja de transportes original, o en una alternativa, que garantice la correcta conservación del producto, siendo dicha caja destruida una vez se haya confirmado el estado de conservación del/los producto(s) devuelto(s). Al incumplir cualquier de las condiciones del estado de conservación enunciadas anteriormente, el cliente perderá el derecho a ser reembolsado, y en ese caso tendrá 10 días para recoger el/los artículo(s) en cuestión en nuestras instalaciones, supra indicadas, soportando para ello los costes de esa gestión. Esta recogida deberá realizarse por una empresa de transportes contratada por el cliente, ya que no es posible la recogida presencialmente por personas físicas, aunque esa persona sea el propio cliente.

## Cambios

Por norma, no se admiten cambios de productos, por lo que el cliente deberá devolver el/los artículo/s, solicitar el reembolso y realizar una nueva compra, sujeta esta última a las condiciones vigentes en cada momento. Todo el procedimiento de devolución está debidamente identificado en el apartado "Devoluciones", en lo que respecta a la determinación de las condiciones aplicables a la cuestión de la aceptación de los productos a cambiar.

**Aviso:** PROZIS se reserva el derecho de aceptar la devolución de productos de vestuario / accesorios y otros artículos textiles para su futuro intercambio si el cliente, a su cargo, realiza la respectiva devolución a nuestro almacén identificado anteriormente y el producto se recibe en los términos mejor descritos en el artículo Devoluciones, en particular, en lo que respecta al estado de conservación. En ese caso, y si se considera que el producto es apto para su reentrada en stock, se emitirá un cupón para el mismo producto que se aplicará en un futuro pedido, siendo aplicables las condiciones de uso de dicho cupón que se indican en la ficha de Cupones. Si el producto devuelto no se encuentra en las condiciones descritas anteriormente, se enviará un mensaje al cliente de no aceptación de la devolución con una indicación del plazo que tendrá para recoger el producto enviado originalmente en ese almacén.

## Métodos de reembolso

PROZIS se esforzará por reembolsar al cliente a la mayor brevedad posible salvaguardando, no obstante, un plazo máximo de 15 días a partir de la recepción del/los producto(s), en el almacén indicado anteriormente.

Si el pago se realizó con tarjeta, el reembolso se efectuará en la misma tarjeta y lo verá reflejado, por norma, en el siguiente extracto bancario, si utilizó una tarjeta de crédito o directamente en su cuenta después de tres días hábiles desde la fecha en que se realizó, si utilizó tarjeta de débito.

Si el pago se realizó a contra reembolso o por transferencia bancaria, se pedirá al cliente que proporcione los datos de la cuenta bancaria que pretende que se consideren para el respectivo reembolso.

El cliente también puede optar por recibir un reembolso mediante un cupón de descuento, independientemente del método de pago original. El cupón será válido por 12 meses a partir de su fecha de creación. Finalizado este plazo, no habrá lugar a cualquier reembolso.

### **Costes de devolución**

Tras la respectiva notificación a Prozis y la confirmación de que se ha producido un error en el/los artículo(s) enviado(s) o que se han enviado producto(s) defectuoso(s) al cliente, PROZIS asumirá los costes de la devolución mediante la recogida de los mismos en la dirección de entrega. Para ello, un miembro del área de devoluciones y reembolsos del servicio de Atención al Cliente de Prozis entrará en contacto con el cliente para acordar la referida recogida y prestar cualquier aclaración adicional sobre este tema.

## **1.4. Condiciones Específicas de Comercio y Tramitación de Pedidos**

Se siguen estrictamente todos los procedimientos que se consideran necesarios para garantizar que todos los detalles, descripciones y precios de los productos presentados en la página web están en conformidad con las leyes aplicables. No obstante, puede haber situaciones en las que la información del producto, incluidos los precios y las campañas promocionales, no se hayan publicado correctamente. En estos casos, PROZIS se reserva el derecho de no dar seguimiento a los pedidos que contengan estos productos. En el caso de que se haya realizado un pedido con dichos productos, el equipo del servicio de Atención al Cliente se pondrá en contacto con el cliente para informarle sobre la imposibilidad de continuar con el pedido.

La imposibilidad de envío también puede darse por otros motivos, como:

- falta de stock;
- no obtener autorización de pago;
- pedido considerado fraudulento.

**Aviso:** En la medida en que los productos podrán, a cualquier momento, quedar sujetos a condicionantes o impedimentos de comercialización en el país de entrega, el cliente deberá asegurarse de la conformidad del producto adquirido con la legislación aplicable al territorio de la dirección de entrega, independientemente de la posibilidad de ser sujeto a control aduanero o fronterizo. Siempre que sea detectada, anticipadamente, cualquier restricción a la comercialización de un producto, implicará la colocación del mismo de inmediato en rotura de stock.

Todos los productos, campañas, promociones y ofertas están limitados al stock físico disponible y/o a las unidades limitadas determinadas para cada campaña.

Si el cliente seleccionó como método de pago contra reembolso, y el pedido incluye algún producto del que ya no hay stock físico, dicho artículo será retirado del pedido y se procederá, tras recibir la confirmación por parte del cliente, al envío de los restantes productos. En caso de que el/los producto/s agotado/s pertenezcan a un pack de artículos, y tras confirmar esta situación con el cliente, se procederá a retirar del pedido el pack en su conjunto.

Si el pedido fue abonado mediante Tarjeta de Crédito y incluye algún producto para el cual ya no hay stock físico, el mismo será retirado del pedido y se procederá, tras recibir la confirmación por parte del cliente, al envío de los restantes productos. En caso de que el/los producto/s agotado/s pertenezcan a un pack de artículos, y tras confirmar esta situación con el cliente, se procederá a retirar del pedido todo el pack en su conjunto. En estas circunstancias, se procesará el reembolso a través del método de pago utilizado, conforme a lo indicado anteriormente, siendo el cliente informado por el equipo de Atención al Cliente, tanto de la alteración del pedido, como de la confirmación de la solicitud de reembolso.

Si el cliente seleccionó como método de pago transferencia bancaria y el pedido incluye algún producto del que ya no hay stock físico, dicho artículo será retirado del pedido y se procederá, tras recibir la confirmación por parte del cliente, al envío de los restantes productos. En caso de que el/los producto/s agotado/s pertenezcan a un pack de artículos, y tras confirmar esta situación con el cliente, se procederá a retirar del pedido todo el pack en su conjunto. En caso de no obtener respuesta por parte del cliente, el reembolso podrá realizarse de inmediato a través de un cupón de reembolso, válido durante 12 meses contados a partir de su fecha de creación. Una vez superado ese plazo, no habrá lugar a cualquier tipo de reembolso. El cliente será informado mediante un mensaje enviado por el equipo de Atención al cliente, tanto de la alteración del pedido, como de la creación del cupón de reembolso. Si el cliente desea el reembolso a través del método de pago utilizado, puede siempre manifestar esa voluntad respondiendo al mensaje enviado por nuestro equipo de Atención al cliente, especificando el código del cupón de reembolso, así como los datos bancarios que pretende considerar para tal efecto (IBAN y SWIFT). Cualquier dato adicional que, en función del caso concreto, pueda ser necesario deberá, igualmente, ser enviado por escrito por el

cliente.

Si el pedido incluye algún producto del que ya no hay stock físico y dicho artículo fue canjeado por ProzisPoints, el mismo será retirado y se procederá al envío de los restantes productos para no atrasar el proceso. En estas circunstancias, los ProzisPoints serán restituidos inmediatamente en la cuenta del cliente. El cliente será informado tanto de la alteración efectuada en el pedido, como de la restitución de los ProzisPoints.

PROZIS también se reserva el derecho de no permitir la finalización del proceso de compra si se detecta cualquier situación, aparte de las específicamente descritas en este documento, proveniente de un error informático en la creación del pedido, en cualquiera de sus etapas, y asociado con problemas logísticos, así como resultado del conocimiento o la imposición, por parte de cualquier autoridad competente, de cualquier restricción en la venta de los productos. Para evitar esta situación, aconsejamos que se verifique la conformidad del producto en causa con la regulación aplicable al país de la dirección de entrega.

El uso de cupones de descuento asociados al crédito acumulado en compras anteriores, campañas promocionales, o incluso a compensaciones otorgadas como consecuencia de la aceptación de cualquier reclamación realizada por el cliente, solo será efectivo en caso de que se verifiquen los requisitos o las condiciones divulgadas en la fecha de activación, a saber: el plazo, la disponibilidad de existencias y el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables en el momento de la compra.

### **Prozis Gift Card**

La compra del producto Prozis Gift Card está condicionada a la aceptación de las condiciones de uso indicadas en la pestaña Descripción de cada uno de estos tipos de artículos. A su vez, la compra de Tarjetas Regalo Prozis, de venta al público en tiendas físicas y quioscos, presupone la aceptación de las condiciones de uso indicadas en la respectiva tarjeta, así como las siguientes condiciones de uso: - Estos artículos son válidos durante doce (12) meses a partir de la fecha de compra, independientemente de que los respectivos códigos de activación se transmitan o no inmediatamente al destinatario. - Dada la naturaleza de estos artículos, y como se ha indicado anteriormente, tampoco son intercambiables ni retornables, ya que están destinados a ser utilizados por un tercero beneficiario al que el comprador se los ofrece. Este tercero beneficiario, si lo desea, podrá utilizarlas junto con otros Prozis Gift Cards que haya recibido, siempre que la compra se complete y abone dentro del periodo de validez. - Al ser estos artículos equivalentes a vales de abono en cuenta, no se podrá aplicar ningún código de descuento o campaña promocional a su compra, ya que las campañas promocionales son, por definición, sólo aplicables a productos Prozis y no a artículos de esta naturaleza. Por lo tanto, al comprar el producto Prozis Gift Card, los clientes sólo pueden utilizar el crédito acumulado previamente en su cuenta. - La utilización de estos artículos, por parte del respectivo destinatario, operará mediante la aplicación de los códigos de cada Prozis Gift Card a una compra determinada, deduciéndose el importe total de dichos abonos del importe final a pagar en la misma.

### **Informaciones Complementarias**

PROZIS puede modificar los precios sin previo aviso. Los pagos se realizan siempre en euros, aunque los precios se indiquen en otras monedas. Algunos bancos pueden aplicar tasas de cambio. PROZIS desconoce totalmente este hecho y no asume ninguna responsabilidad al respecto.

Los productos, la información, los servicios y otro contenido proporcionado en esta página o a través de esta, incluidos, entre otros, los productos, información, correos electrónicos, servicios y otros contenidos ofrecidos por cualquier enlace, se proporcionan solo con fines informativos y de forma resumida o agregada. Esta información no está destinada a ser considerada como un sustituto de la recomendación del médico u otro profesional de la salud o de cualquier información contenida en el prospecto o envase del producto. Antes de comprar o usar cualquier producto, información o servicio ofrecido en o a través de esta página, incluido, entre otros, cualquier producto, información o servicio ofrecido por cualquier enlace, el cliente debe aconsejarse con su médico o farmacéutico.

El cliente no debe usar la información provista en esta página para diagnosticar o tratar cualquier problema de salud o para recetarse cualquier medicamento o tratamiento. El cliente debe siempre consultar con su médico o farmacéutico y leer atentamente toda la información proporcionada por el fabricante de un producto en particular, así como la información del prospecto o del envase de cualquier medicamento o suplemento nutricional, vegetal u homeopático, antes de iniciar cualquier dieta o programa de entrenamiento o antes de iniciar cualquier tratamiento para cualquier problema de salud. Cada individuo es diferente, y la forma en que una persona reacciona a un producto en particular puede ser significativamente diferente de cómo otras personas reaccionan al mismo producto.

Salvo indicación en contrario en la página, PROZIS no patrocina ningún producto o servicio específico ofrecido, publicitado o vendido en esta página o por intermedio de ésta, incluyendo entre otros, cualquier producto o servicio ofrecido, anunciado o vendido en o a través de cualquier enlace. PROZIS no es responsable de ningún producto o servicio divulgado por terceros y disponible en otros enlaces, ni responsable de cualquier reivindicación de calidad o rendimiento hecha por aquellos. Se informa al cliente por este medio que algunas páginas web, incluyendo entre otras, enlaces o páginas vinculadas a estos enlaces, pueden contener material o información que algunas personas pueden considerar de carácter inapropiado u ofensivo, inexacto, falso, incorrecto o engañoso, difamatorio o

calumnioso, que infringe los derechos de terceros o que es, de otra manera, ilícito. PROZIS declara expresamente que no se hace responsable del contenido, la legalidad, la decencia o la precisión de cualquier información, productos o servicios presentes en cualquier enlace o página vinculadas a estos enlaces.

## 1.5. Garantía

Dado que el acceso a los bienes y servicios que se correspondan a los contratados y con la garantía del correcto funcionamiento es un derecho fundamental del consumidor, PROZIS garantizará, durante un período de 36 meses a partir de la fecha de compra (excepto en el caso de bienes perecederos), la calidad de sus productos, ofreciendo a los clientes, en los casos en que se demuestre su legitimidad, una de las siguientes soluciones, sin perjuicio del derecho de rechazo que el cliente puede ejercer en caso de falta de conformidad verificada hasta el 30º día después de la entrega del bien:

- Reparación del bien dañado, garantizando su correcto funcionamiento y/o calidad final;
- Intercambio del bien por un bien igual;
- Cambio del bien por otro similar en características y finalidad, siempre que se acuerde con el cliente;
- Rescisión del contrato y consiguiente reembolso.

Por acuerdo entre las partes, también puede determinarse la reducción del precio de un producto que no esté totalmente conforme con su finalidad.

El ejercicio del derecho de garantía por parte del cliente siempre tendrá lugar mediante la presentación de una reclamación al servicio de Atención al Cliente y la devolución del producto con defecto o que no corresponde a lo contratado. Este retorno se hará a expensas de Prozis, después de una evaluación previa a distancia del producto. Para ello, se pedirá al cliente que envíe fotografías o vídeos que demuestren la alegada falta de conformidad.

El Servicio de Atención al Cliente inspeccionará el artículo para confirmar el derecho efectivo del cliente a la activación de la garantía, excluyendo todas las situaciones que se puedan comprobar ser causa, entre otras, de:

- Abuso, daño intencional o daño negligente por parte del cliente;
- Desgaste normal del producto, siempre que esté dentro de los niveles esperados y declarados por el fabricante;
- Imposibilidad de probar el mal funcionamiento o el defecto indicado por el cliente;
- Todas las situaciones que se detecten como tentativa de fraude.

Si no fuera posible confirmar el origen de la no conformidad e instruir al cliente con las posibles acciones para restablecer la conformidad del producto, éste será recogido a cargo de PROZIS, en lugar y fecha a convenir con el cliente.

Tras la inspección del producto recibido, el cliente será informado de la respectiva decisión. En los casos en los que haya lugar a ejercer el derecho en materia de garantía, PROZIS reparará, reemplazará o reembolsará el artículo lo antes posible, hasta un máximo de 30 días naturales contados desde la notificación enviada por email al cliente, en el que se confirmará el derecho a la activación de la garantía del producto.

El reembolso de cualquier cantidad pagada se realizará mediante el mismo método de pago utilizado para la compra, a menos que se acuerde con el cliente de manera diferente.

Estas disposiciones se entienden sin perjuicio de los derechos del consumidor, derivados directamente de la ley vigente.

**Aviso:** para efecto de activación de garantía, el cliente deberá conservar el embalaje original y el material de conservación proporcionado por el plazo mínimo de dos años (o por el plazo equivalente a la duración de la extensión de la garantía). En el caso de recogida del producto por parte de Prozis, el cliente deberá garantizar el correcto empaquetado del mismo, tanto en cuanto al sellado, como en cuanto al aislamiento de otras superficies de contacto e/o humedad en el transporte. Para tal, deberá: (i) colocar el producto en el embalaje original, garantizando el adecuado acondicionamiento en ese envase, (ii) acondicionar el producto con el embalaje original en un segundo envase de transporte. El departamento de Atención al Cliente estará siempre disponible para prestarle cualquier aclaración e/o sugerencia de acondicionamiento previo a la expedición o recogida del (los) producto (s) en causa.

## 1.6. Sugerencias y reclamaciones

La opinión del cliente es muy importante para PROZIS ya que permite la implementación de mejoras en los

servicios prestados. Por lo tanto, si por alguna razón, los clientes no están satisfechos con nuestros servicios o con alguno de los productos comprados, o, incluso si tienen alguna sugerencia, PROZIS agradece la comunicación en el plazo de 14 días contados desde la recepción del pedido por el destinatario, o un tercero por éste designado, por alguno de los canales de contacto con el servicio de Atención al Cliente.

Si el cliente ha recibido un producto defectuoso o dañado, o si el producto recibido es diferente al que el cliente realmente compró, tendrá que adjuntar un video a la reclamación o, según el caso, fotografías en las que sea claramente visible tanto el problema comunicado como el estado de la caja en la que entregamos el pedido.

El cliente también debe conservar, hasta indicación en contrario del servicio de Atención al Cliente, no solo el producto defectuoso, dañado o no conforme, sino también la respectiva caja de cartón de la entrega.

Si en el momento de la entrega del pedido la apariencia externa de la caja de cartón no está en perfectas condiciones el cliente deberá rechazar el pedido, pues en caso contrario podemos no dar seguimiento a la reclamación.

**Aviso:** Si como resultado de la aceptación de una reclamación presentada, el cliente recibe un cupón de oferta del producto para agregar en una compra futura, ese cupón debe utilizarse dentro de la fecha de validez indicada en el cupón para evitar la falta de stock del producto de sustitución.

## 1.7. Resolución alternativa de litigios

En caso de conflicto, el consumidor puede consultar las entidades de Resolución de Litigios en Línea identificadas en la página web: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

## 1.8. ProzisPoints

### ¿Qué son los ProzisPoints?

ProzisPoints son puntos que el cliente gana al comprar cualquier producto en PROZIS. Cada producto tiene atribuido un cierto número de puntos.

### ¿Cómo puedo saber cuántos ProzisPoints puedo ganar con cada producto?

Es posible ver el número de ProzisPoints asociados a cada producto en la propia página del mismo. El número de puntos se encuentra indicado en el lado derecho de la imagen, junto al precio del producto.

### ¿Para qué sirven los ProzisPoints?

Los ProzisPoints ganados en cada compra se acumularán en la cuenta del cliente para su uso en futuros pedidos, sin necesidad de utilizarlos en la compra inmediatamente siguiente.

### ¿Los ProzisPoints tienen validez?

Sí, los ProzisPoints son válidos durante 12 meses, contando este plazo desde la fecha de finalización del proceso de compra.

### ¿Cómo canjear mis ProzisPoints por ofertas?

Después de colocar los artículos en el Carrito de compras y seleccionar la opción "Proceder con el pago" se muestra una página donde se informará al cliente del total de ProzisPoints disponibles en su cuenta. En esta página (Opción 1 "Ofertas"), el cliente puede optar por guardar sus ProzisPoints para los siguientes pedidos o canjearlos por las ofertas disponibles seleccionando esa opción. El cliente puede seleccionar las ofertas y las cantidades pretendidas según el número de ProzisPoints disponibles en su cuenta haciendo clic en "AÑADIR AL CARRITO". Este procedimiento de cajeo de puntos por ofertas estará siempre limitado a un máximo de 9000 ProzisPoints por pedido.

Después de seleccionar las ofertas deseadas, el cliente debe hacer clic en "SIGUIENTE PASO" en la esquina inferior derecha de la página.

### ¿Cómo puedo confirmar que los productos intercambiados por ProzisPoints se enviarán con el resto de mi pedido?

Al verificar los productos en el carrito de compras en la Opción 4 "Confirmación", las ofertas obtenidas por el cajeo de ProzisPoints aparecerán como "Gratis" y, por lo tanto, sin costes para el cliente. Si las ofertas seleccionadas no aparecen como se esperaba, se recomienda al cliente que repita el procedimiento. En la parte inferior de la página, se mostrará un cuadro que indica cuántos ProzisPoints se han canjeado por ofertas y cuántos ProzisPoints el cliente acumula para siguientes pedidos. Si el cliente elimina las ofertas del carrito de compras antes

de completar el pedido, los respectivos ProzisPoints serán restituidos en su cuenta.

### **¿Cuál es la ventaja de acumular ProzisPoints?**

El cliente puede optar por acumular ProzisPoints hasta que tenga el número requerido de puntos para canjear por la oferta más deseada. Un futuro intercambio de ProzisPoints siempre dependerá de la compra mínima de un producto en el nuevo pedido.

### **¿Cómo puedo ganar más ProzisPoints?**

Los clientes pueden ganar más ProzisPoints al comentar los productos comprados previamente en Prozis. Para este propósito, el cliente debe escribir un breve comentario sobre el producto, aludiendo a sus características o nivel de calidad y seleccionar la opción Enviar, mostrando así su consentimiento explícito, informado y actual para la posible publicación del comentario. De esta forma, si se confirma el cumplimiento de las pautas internas del comentario establecidas en este apartado, será aprobado y publicado en nuestra página web. El cliente recibirá 15 ProzisPoints por cada comentario aprobado.

### **¿Cuál es el valor de un ProzisPoint?**

Cada ProzisPoint vale €0.01.

### **¿Dónde puedo ver información detallada sobre mis ProzisPoints?**

Puede ver su historial de acumulación y uso de ProzisPoints a través de su cuenta PROZIS. Para ello, el cliente solo debe iniciar sesión con los datos habituales, acceder a su área personal y consultar el histórico de puntos en la pestaña "ProzisPoints". En esa página, el cliente puede verificar qué ofertas han sido cajeadas por ProzisPoints, cuántos ProzisPoints ha ganado con cada producto y las cantidades compradas, así como la cantidad total de ProzisPoints disponibles y actualmente en proceso.

### **¿Qué significa tener ProzisPoints "en proceso"?**

El significado diferirá según el método de pago seleccionado. Si el cliente optó por el pago a contra reembolso, tener ProzisPoints "en proceso" significa que la entrega del pedido en el que el cliente ganó ProzisPoints aún no ha sido confirmada por el servicio de mensajería. Los ProzisPoints quedan disponibles en su cuenta cuando el servicio de mensajería nos confirme la entrega del pedido y en cuanto el estado del pedido cambie a "Enviado". Si el cliente ha elegido otro método de pago, tener ProzisPoints "en proceso" significa que el pedido en el que el cliente ganó esos ProzisPoints aún no se ha enviado ni facturado. Los ProzisPoints estarán disponibles en su cuenta en cuanto el estado del pedido cambie a "Enviado".

### **Las ofertas que cambié por ProzisPoints no se incluyeron en el pedido. ¿Qué ha sucedido?**

Si el cliente elimina uno o más productos del carrito de compras después de seleccionar ofertas canjeadas por ProzisPoints, estas ofertas también se eliminarán y los respectivos ProzisPoints serán restituidos en su cuenta. Si las ofertas seleccionadas no se han incluido en el pedido, el cliente debe consultar su historial de ProzisPoints y verificar si esos ProzisPoints han sido descontados. Si dichos ProzisPoints no fueron descontados, eso significa que las ofertas no se agregaron correctamente al carrito de compras y, por eso, no fueron incluidas en el pedido.

### **Los ProzisPoints que gané e intercambié por ofertas en un determinado pedido no aparecen en el historial de ProzisPoints. ¿Qué ha sucedido?**

Esta situación puede deberse a uno de los siguientes motivos:

- El pedido fue cancelado: los ProzisPoints utilizados y acumulados en ese pedido se anulan y, por lo tanto, ya no constan en el historial de ProzisPoints.
- El pedido fue devuelto a PROZIS: los ProzisPoints utilizados y acumulados en ese pedido se anulan cuando se recibe el pedido en nuestro almacén y, por lo tanto, ya no constan en el historial de ProzisPoints.
- El cliente devuelve uno o más productos comprados en ese pedido: una vez que la devolución ha sido procesada, los ProzisPoints ganados por la compra de esos productos se anulan automáticamente y, por lo tanto, no constan en el historial de ProzisPoints.
- El cliente recibe uno o más productos dañados: cuando concluye la tramitación de la respectiva reclamación por parte del servicio de Atención al Cliente, los ProzisPoints ganados con los productos comprados y/o canjeados por ofertas son anulados y, por lo tanto, no constan en el historial de ProzisPoints.
- El cliente no recibió uno o más productos del pedido: cuando concluye la tramitación de la respectiva reclamación por parte del servicio de Atención al Cliente, los ProzisPoints ganados con los productos comprados y/o canjeados

por ofertas se anulan automáticamente y, por lo tanto, no están en el historial de ProzisPoints.

### **Mi saldo de ProzisPoints es negativo. ¿Qué ha sucedido?**

Esta situación puede darse por alguno de los siguientes motivos:

- Se ha devuelto un pedido a PROZIS y el cliente ha cambiado los ProzisPoints acumulados en ese pedido por ofertas en un pedido siguiente: los ProzisPoints de un pedido devuelto a PROZIS se anulan al recibir el pedido en nuestras instalaciones. El saldo de ProzisPoints se actualiza tan pronto como se completa el proceso de devolución. Por lo tanto, si el cliente realiza un nuevo pedido y utiliza los ProzisPoints ganados en el pedido devuelto, el saldo será negativo.
- Un pedido ha sido devuelto total o parcialmente y el cliente ha utilizado parte o la totalidad de los ProzisPoints ganados con la compra de ese (s) producto (s) en el intercambio de ofertas en ese mismo pedido: los ProzisPoints ganados con la compra de un producto se anulan cuando este artículo se devuelve a nuestras instalaciones. Por lo tanto, si el cliente intercambia los ProzisPoints obtenidos con este producto por ofertas y, posteriormente, decide devolver el producto, el saldo de ProzisPoints se vuelve negativo.

### **¿Puedo cambiar o devolver productos intercambiados por ProzisPoints?**

PROZIS no acepta cambios o devoluciones de productos canjeados por ProzisPoints.

### **¿Puedo cambiar todos mis ProzisPoints por ofertas en un solo pedido?**

Por cada pedido, el cliente sólo podrá canjear hasta 15000 ProzisPoints acumulados en compras anteriores.

## **1.9 - Programa de Fidelización Golden Club**

### **Loyalty program**

1. Prozis has designed the Golden Club plan, aimed at selected customers, which allows them to purchase products included in a list, drawn up by Prozis, at a special price of 10% of their retail sale price, by subscribing to a loyalty program.
2. The loyalty plan entails the payment of 12 equal and successive monthly installments, variable according to the product purchased, starting on the month following the purchase, through automatic debit from the customer's credit card.
3. Monthly installments will be 100% converted into store credit for purchases at the [www.prozis.com](http://www.prozis.com) online store, according to the following:
  - Each monthly payment will generate a coupon, which can be used by the customer over a maximum period of 90 days, after which the coupon will expire, and the credit will be lost.
  - The coupons of the plan are cumulative with each other but not with other promotional coupons.
4. The customer may make several purchases under the Golden Club plan, with the limit being freely established by Prozis.
5. In the event of non-compliance with the loyalty program, Prozis will charge the full price of the product(s) that gave rise to the subscription to the Golden Club plan. Non-compliance with the purchase conditions of one product will mean non-compliance with the conditions of all the purchases with ongoing payment.
6. By purchasing a product under the plan referred to in the previous item, the customer agrees to automatically subscribe to the Golden Club loyalty program, only being able to add products to the shopping cart as part of this program after having read and accepted the respective subscription conditions, followed by clicking on the option "Buy only for (...) and start a Golden Club subscription".
7. For each product purchased with the Golden Club program, either within the same or in different orders, a subscription ID code will be created, so that each subscription will be treated separately, even if the charging of the respective monthly fees is done jointly.
8. These terms and conditions are part of the remaining terms and conditions, to which the customer declares to also adhere.

## II - Política de Privacidad y Protección de Datos

### 2.1. Introducción

La navegación por la página web de PROZIS y el registro de clientes en la tienda online requiere el reconocimiento y la aceptación de esta Política de privacidad y protección de datos.

PROZIS mantiene una preocupación constante por la protección de la privacidad de los datos personales y una acción preventiva con respecto a la seguridad de la página web y la protección de los datos de sus clientes y visitantes.

Para reforzar las garantías de confidencialidad de los datos personales, se han implementado nuevas medidas de protección de datos, tanto para verificar la legitimidad del uso de los datos personales procesados como para garantizar el cumplimiento de los derechos otorgados a los interesados. En este contexto, y a través de la especialización de los canales de atención al cliente, PROZIS tiene como objetivo promover una comunicación más clara y objetiva de los propósitos subyacentes al procesamiento de datos personales y la transparencia de las operaciones de procesamiento.

Por lo tanto, la información contenida en este texto está destinada a transmitir, de manera clara e inequívoca, el contenido de la política de privacidad y la protección de datos personales que serán procesados bajo los términos del Reglamento General de Protección de Datos vigente (en adelante RGPD) y delimitado por el contenido de la relación comercial que se establecerá entre el interesado y PROZIS.

### 2.2. Tipos de datos personales recopilados

En términos generales, los datos personales se recopilan en tres situaciones que surgen directamente de la actividad de PROZIS:

#### 2.2.1. Registro de usuarios: creación de cuentas de clientes PROZIS y fines de procesamiento de datos

Con el fin de crear la cuenta del cliente, se proporciona un área personal en la que el cliente debe ingresar los datos necesarios para su identificación como cliente. La primera compra dependerá de la provisión de datos personales adicionales, indispensables para el procesamiento y entrega de pedidos.

Los campos obligatorios en los formularios disponibles para esas etapas de registro están marcados con un asterisco (\*).

PROZIS se compromete a proteger los datos de los clientes que nunca se pondrán a disposición de terceros sin el reconocimiento o consentimiento del interesado, como se exige legalmente.

PROZIS ha celebrado acuerdos de confidencialidad y protección de datos con las empresas del grupo empresarial al que pertenece, a saber, con PROZIS GROUP, S.A., TIN 509423272; PROZIS.TECH, S.A., TIN PT504276638, PROZIS.COMMERCIAL, S.A., TIN PT507107381 y VERYFEX, S.A., TIN PT509838057, que prestan servicios de soporte a la gestión de ventas y distribución de los productos de la tienda online, así como con todas las empresas que presten servicios de apoyo para la operacionalización de las funcionalidades y aplicaciones que los clientes pretenden utilizar.

Además, al realizar una compra en la página web, también se les pedirá a los clientes su dirección de envío y detalles de pago para promover la máxima efectividad y garantizar que se cumplan los plazos de entrega. Esos datos se transmitirán a las empresas del grupo antes mencionadas, así como al mensajero que asegurará la entrega del pedido, todos ellos obligados a procesar esos datos en estricto cumplimiento de los principios del RGPD sobre la protección de los datos personales.

Al procesar el pedido de un cliente, es posible que ciertos datos personales, como la dirección y el código postal, se divulguen a terceros con el único propósito de prevenir y detectar fraudes y siempre para dar respuesta a la solicitud de las autoridades competentes. Dichas entidades también deben implementar medidas de protección y seguridad de dichos datos.

**Aviso:** En aras de la seguridad y la protección de los datos personales, le aconsejamos que destruya o borre la etiqueta en la que están impresos, inmediatamente después de recibir el pedido, a fin de evitar que dichos datos sean consultados por terceros tras la eliminación del embalaje en los puntos de reciclaje.

Para la efectividad de las restantes funcionalidades facilitadas por PROZIS a solicitud del cliente, podremos solicitar datos adicionales que será objeto de tratamiento, de acuerdo con los términos y condiciones de uso específicamente establecidos y disponibles para cada funcionalidad.

Los datos proporcionados se almacenarán durante el período estrictamente necesario, que generalmente

corresponde al período de existencia de la cuenta del cliente. Por este motivo, cuando el cliente opta por la desactivación de su cuenta, los datos personales se eliminarán de forma permanente, excepto los datos necesarios para cumplir con las obligaciones legales, es decir, pero sin limitación, para fines de facturación y contabilidad. Esos datos se almacenarán en una base de datos propia, anonimizada y creada a tal efecto, y sólo durante el tiempo que sea absolutamente necesario para tales fines. Los datos relativos a las transacciones realizadas en ese período de tiempo mediante el método de pago con tarjeta de crédito se mantendrán también en esta base de datos anonimizada, durante un período de doce meses. Dicha inscripción se realiza con el único fin de efectuar los reembolsos que puedan corresponder al cliente durante dichos períodos, contados a partir de la fecha de emisión de las facturas respectivas.

De esta forma, una vez que la cuenta ha sido desactivada, si el cliente desea realizar un nuevo pedido en esta página web, debe realizar un nuevo registro, sujeto a los términos y condiciones vigentes en esa misma fecha.

**Aviso:** en el caso de que, después de la expiración de los plazos mencionados anteriormente, se realice un reembolso y la cuenta ya se haya desactivado, el cliente se debe poner en contacto con el servicio de Atención al Cliente, proporcionando los nuevos datos bancarios mediante la presentación de un extracto bancario oficial y original. Solo se aceptarán extractos bancarios en los que se identifique al cliente como el titular único o principal de la respectiva cuenta bancaria.

La finalización del registro del cliente estará sujeta a una confirmación de registro enviada para la dirección de correo electrónico que el cliente asocia a su cuenta y que incluirá un enlace para este texto.

Cualquier funcionalidad o plataforma que PROZIS pueda poseer y que el cliente tenga intención de usar, estará condicionada a la aceptación de los términos y condiciones de uso respectivos, así como, siempre que se disponga específicamente, a la Política de privacidad y protección de datos correspondiente. Todos los asuntos no cubiertos por los textos antes mencionados, se regirán, con los ajustes necesarios, por los términos establecidos en el presente documento.

En cuanto a la precisión de los datos del cliente y el respectivo registro, cada vez que el cliente tenga la intención de verificar los datos proporcionados a PROZIS, el cliente puede hacerlo en su área personal. El cliente debe mantener seguros los datos de acceso a su cuenta, ya que cualquier acción o solicitud realizada a través de su cuenta será su responsabilidad, siempre que el cliente siga los procedimientos de validación de identidad que se describen a continuación.

**Aviso:** En aras de la seguridad y la protección de los datos personales, le recomendamos que no guarde su contraseña en su navegador, ya que otra persona con acceso a su dispositivo puede acceder a su información personal.

¿Para qué se utilizan los datos recopilados?

Los datos del cliente son objeto de tratamiento en el ámbito de determinadas acciones como el procesamiento de pedidos, la notificación al cliente de cualquier cambio en las funcionalidades de la página web, encuestas y la evaluación de interacciones con fines estadísticos.

Podemos, también, recopilar más información sobre la experiencia del cliente en la página web con el único propósito de mejorar el servicio al cliente. No obstante, esto solo se realizará después de confirmar que el cliente tomó conocimiento o, cuando corresponda, proporcione su consentimiento expreso, principalmente en lo que se refiere a los servicios y funcionalidades ofrecidas por Prozis a través de la página web o de cualquier aplicación de la que sea titular. Con el fin de evaluar y certificar la calidad del servicio y la capacidad de respuesta de PROZIS, la información se compartirá con entidades especializadas en esta área, en particular con Trustpilot A/S que recogerá las opiniones de los clientes y el consentimiento necesario de los propios clientes.

Los clientes pueden, periódicamente y por correo electrónico, recibir información sobre productos y servicios, campañas, promociones y ofertas especiales. Si el cliente no desea ser contactado para estos fines, puede darse de baja del boletín de noticias cancelando esta opción en la pestaña "Gestionar Permisos" en su área de cliente o al hacer clic en el enlace proporcionado en el texto del boletín para ese propósito específico.

### **2.2.2. Contacto del cliente con PROZIS**

Siempre que el cliente, por su propia iniciativa, contacte a PROZIS para obtener información sobre los productos, los procedimientos de compra, el estado del pedido o para informar sobre cualquier situación relacionada con la página web o los servicios prestados, PROZIS puede necesitar solicitar datos personales adicionales para diversos fines, que se comunicarán específicamente para el caso, pero que generalmente se encuadran en la necesidad de confirmar la identidad del cliente y el propósito del contacto.

Con el fin de garantizar que el contacto sea realmente establecido por el titular, PROZIS ha implementado medidas para reforzar la confirmación de identidad de la persona que llama, especialmente en los casos en que el contacto se establece por teléfono.

Por lo tanto, a partir del 25 de mayo de 2018, el operador solo proseguirá con la llamada después de la comunicación clara y objetiva del propósito, de las condiciones de validación de la identidad del cliente y después de la confirmación expresa, por parte del cliente, de la intención de continuar la conversación en tales condiciones.

En este contexto, se le puede pedir al cliente, por ejemplo, que indique uno o más productos comprados en pedidos anteriores, lo que hará el operador después de solicitar permiso para acceder al historial de compras de los últimos 6 (seis) meses. Alternativamente, y después de describir el mecanismo de validación de identidad, el operador puede enviar un código de validación alfanumérico al contacto telefónico o dirección de correo electrónico registrada en la cuenta del cliente que será requerida por el operador al comienzo de la conversación.

Una vez que se haya validado la identidad del cliente, el operador hará preguntas clave basadas en la descripción del propósito del contacto para enmarcar la situación y, posiblemente, remitirla al miembro del servicio de Atención al Cliente especializado en el tema a tratar.

La eventual grabación de la llamada con el propósito de evaluar la calidad del servicio dependerá del consentimiento previo y expreso del cliente para este propósito.

Para cada comunicación establecida entre el cliente y el servicio de Atención al Cliente, y tan pronto como la situación que llevó al contacto del cliente con PROZIS se considere resuelta, se le enviará un mensaje confirmando la actualización del estado de la reclamación/pedido de información. Los datos personales asociados al contacto inicial se conservarán durante un período máximo de 36 meses, eliminándose permanentemente después de este período. En ciertos casos, al finalizar el proceso, se enviará una solicitud de evaluación del servicio prestado, cuya respuesta es facultativa. En consecuencia, y si el cliente consiente expresamente, se almacenará su opinión sobre el nivel de satisfacción del servicio prestado. Este registro específico no implicará el almacenamiento de ningún dato personal, tan solo el nivel de satisfacción, con recurso a un procedimiento de seudonimización.

Prozis proporciona un servicio "Botón Llámame" (Click-to-Call) a través del cual los clientes, por su propia iniciativa y después de la autenticación en su cuenta, pueden solicitar una llamada gratuita a un miembro del servicio de Atención al Cliente de Prozis. Como medida de protección y seguridad, se mostrará un mensaje que identifica el número a partir del cual se efectuará la respectiva llamada.

### **2.2.3. Contacto de PROZIS con el cliente**

Al procesar un pedido específico, puede ser necesario que el Servicio de atención al cliente de PROZIS se comunique con el cliente para la:

- i) confirmación o rectificación de cualquiera de los datos personales necesarios para completar el proceso de entrega (por ejemplo, la dirección de entrega). En tales casos, se entrará en contacto con el número de teléfono registrado en la ficha del cliente. Una vez establecida la conexión, el operador confirmará la identidad del interlocutor siguiendo, si fuese necesario, el procedimiento descrito en la cláusula 2.2.2. encima.
- ii) informar al cliente que se ha enviado un mensaje a la bandeja de correo de su cuenta cliente en Prozis como resultado de la falta de existencias de uno o más artículos en el pedido en cuestión y que, como alternativa a la falta de stock, podemos efectuar la devolución del valor pagado o la sustitución por productos similares, conforme a lo dispuesto en la cláusula 1.4. de las Condiciones Generales de Venta.
- iii) solicitud de más información sobre el contenido de cualquier mensaje enviado por el cliente o sobre conversaciones que ya están en curso. En ambos casos, después de este contacto existirá un mensaje escrito en el que se confirme el contenido abordado y/o cualquier hecho eventualmente acordado.

### **2.2.4. Cookies y otras herramientas de marketing**

#### **2.2.4.1. Clasificación y descripción de las Cookies utilizadas por PROZIS**

En cuanto al tipo:

Esenciales: permiten navegar por la página web y usar sus funciones. Sin estas cookies, los pedidos no pueden procesarse.

No esenciales, de funcionalidad o rendimiento: recogen información sobre cómo el usuario usa la página web con el objetivo de mejorar la funcionalidad de la misma. Le permiten verificar qué áreas son de mayor interés para el cliente midiendo la efectividad de las campañas promocionales.

De esta manera, PROZIS puede comprender qué productos y promociones se adaptan mejor a los intereses y necesidades del cliente, lo que se realizará mediante: la elaboración de estadísticas basadas en el comportamiento no individualizado del cliente y el consiguiente uso de la página web; la medición de la efectividad de las campañas publicitarias; Las consecuentes introducciones de mejoras en la navegación, etc., con el único propósito de mejorar el rendimiento y la capacidad de respuesta de la página web. Por este motivo, las cookies de rendimiento

proporcionadas por terceros autorizados también se utilizan para los fines aquí establecidos.

Analíticas: utilizadas anónimamente con fines estadísticos y para mejorar el funcionamiento de la página web sin recoger cualquier información personal. Permiten resaltar artículos que pueden ser de interés para clientes o visitantes, supervisar el rendimiento de la página web, determinar el método más eficaz para vincular páginas o incluso la razón por la que algunas páginas reciben mensajes de error.

En cuanto a validez:

Persistentes: almacenadas en el ordenador o dispositivo del cliente, entre las sesiones del navegador, para mantener la configuración o las preferencias y mejorar el uso de la página web en la próxima visita. Sin embargo, algunas de estas cookies son proporcionadas por terceros autorizados con los siguientes propósitos: presentación de campañas y productos que se consideran de interés para el cliente; Reorientación: publicidad de productos PROZIS en sitios web de socios o redes sociales sin almacenar datos personales o perfiles de usuarios, por lo que no suponen, la cesión de datos personales a terceros siendo la publicidad completamente anónima.

De Sesión: limitadas a cada sesión iniciada por el usuario, por lo que caducan cada vez que se finaliza la sesión en el navegador. Pueden tener como finalidad la indicación de los productos previamente colocados en el carrito de compras, la identificación de problemas y la garantía una mejor experiencia de navegación. Algunas cookies de sesión también pueden ser una garantía de seguridad mejorada.

Cookies utilizadas por PROZIS

Las cookies permanecen en el navegador elegido tan solo durante la sesión y pueden desactivarse si se detecta un período de inactividad del usuario de cerca de 20 segundos.

Independientemente de la duración de la sesión, el usuario puede, en cualquier momento, desactivar estas cookies a través de la respectiva configuración del navegador.

Para comprobar qué cookies están activas durante cada sesión de navegación, consulte la Declaración de Cookies disponible en la pestaña lateral.

#### **2.2.4.2. Activar y Desactivar cookies y tecnologías similares.**

Los boletines y otras comunicaciones pueden, para fines estadísticos, contener información que permita saber si los mismos son abiertos y verificar los clics a través de enlaces dentro de ellos. Sin embargo, el cliente siempre puede negarse a recibir el boletín o la comunicación por correo electrónico a través de una opción específicamente proporcionada para este propósito y mencionada en el mismo.

Además, en el menú "Ayuda" del navegador utilizado, el cliente puede administrar el uso de cookies y otras tecnologías similares. Como se indica en la parte superior de esta página, el acceso a la tienda online de PROZIS presupone el uso de cookies y su desactivación puede afectar la navegación de la página web.

En el caso de que pretenda y siempre que sea aplicable, el cliente puede solicitar información adicional sobre el período de almacenamiento de los datos obtenidos a través de las cookies cuya utilización sea responsabilidad de PROZIS.

Para obtener más información, se sugiere consultar la información disponible en cada uno de los navegadores o consultar artículos con información específica sobre el tema (por ejemplo: <https://www.allaboutcookies.org/>)

#### **2.2.4.3. Comunicaciones individualizadas de promociones de productos y servicios.**

Dependiendo de la elección del cliente entre experiencia estándar o experiencia personalizada, PROZIS puede o no enviar correos electrónicos, en forma de notificaciones o boletines, dentro de los cuales se llevan a cabo campañas promocionales generales u orientadas al cliente. En ambos casos, dichas comunicaciones se recibirán solo después de la confirmación de que el cliente ha dado su consentimiento de manera expresa e inequívoca y que se le ha informado de su derecho a rescindir, en cualquier momento, los permisos previamente otorgados para tal efecto. El cliente puede verificar en cualquier momento qué permisos se otorgan en relación con el procesamiento de datos personales en el apartado "Gestionar Permisos" disponible en la pestaña Datos de la cuenta.

El procesamiento de datos personales llevado a cabo dentro del alcance de las comunicaciones individualizadas se realiza en estricto cumplimiento del RGPD, tanto por los miembros del equipo de PROZIS, como por cualquier otra empresa que pertenezca al Grupo PROZIS a quienes se transmitan esos datos, con el fin de realizar los servicios necesarios para llevar a cabo dichas campañas promocionales.

#### **2.2.4.4. Redireccionamiento**

Algunos enlaces de esta página web redirigen al cliente a páginas externas asociadas con PROZIS. Al hacer clic en

esos enlaces, el cliente abandonará la página de PROZIS. Como no es posible controlar estas páginas web, PROZIS no se hace responsable del contenido disponible en ellas. La navegación y el uso de cualquier plataforma propiedad de PROZIS o de cualquiera de sus socios significará la aceptación de las condiciones de uso de las mismas, de acuerdo con los términos específicos establecidos para tal fin.

## **2.3. Procesamiento seguro de datos, legalidad, equidad y transparencia**

PROZIS utiliza uno de los sistemas de pedidos online más seguros y se encuentra en constante mejoría de sus softwares para ofrecer un procesamiento de datos lo más seguro posible a sus clientes y garantizar su confianza. Un certificado de servidor, también conocido como certificado digital, garantiza nuestra identidad, así como una encriptación (SSL) de los datos transmitidos.

Todos los datos personales de los clientes de PROZIS están sujetos a un procesamiento lícito, justo y transparente. Por esa razón, el interesado siempre puede contactar a PROZIS para cualquier aclaración sobre el procesamiento de sus datos, como se indica en la cláusula 2.5.1. infra.

## **2.4. Minimización y limitación de las finalidades**

PROZIS se compromete a utilizar los datos personales de sus clientes y visitantes para los fines estrictamente necesarios para el ejercicio de su actividad, con las limitaciones derivadas del alcance de los mismos o del alcance del consentimiento expresamente otorgado por su titular. Esto también significa que los datos no se transmitirán a ningún tercero sin su conocimiento y / o autorización cuando PROZIS esté legalmente obligado.

En este sentido, PROZIS también garantiza el acceso a dichos datos por parte de sus miembros, en la medida en que se considere absolutamente necesario para llevar a cabo la acción en cuestión. Esos miembros del equipo Prozis son identificados y vigilados de acuerdo con las funciones y tareas que se les asignan y en el marco de la relación contractual establecida entre ellos.

Todos los datos procesados por PROZIS, hayan sido estos proporcionados voluntariamente por su titular o hayan sido recogidos por Prozis con el fin de ejecutar el contrato que los vincula o, para la ejecución de cualquier funcionalidad facilitada a pedido del cliente, se eliminará definitivamente en cuanto se confirme que los mismos ya no son necesarios. Por esa razón, el almacenamiento de datos personales deberá observar los principios de minimización de datos, limitación de propósito y limitación de almacenamiento, ya que solamente se recogerán los datos estrictamente necesarios para el cumplimiento de la obligación legal y contractual, que se almacenarán en una base de datos específica por el período estrictamente necesario para tales fines.

## **2.5. Derechos del interesado**

### **2.5.1. Derecho a la información y acceso a los datos personales.**

El cliente puede en cualquier momento solicitar información sobre los datos personales conservados, ya sea en relación con la categoría de datos personales, el origen y el (los) destinatario(s) de los mismos, la duración del plazo de conservación y los fines subyacentes, en lo que se refiere respecto a la identificación del responsable del tratamiento, el responsable de la protección de datos y sus contactos.

En caso de un ejercicio manifiestamente infundado o excesivo del derecho a ser informado, PROZIS puede cobrar una tarifa de 100,00 € / hora (cien euros por hora). Este monto debe liquidarse dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción de las instrucciones de pago que serán enviadas por escrito a la dirección de correo electrónico proporcionada por el interesado y/o por SMS para el teléfono registrado en su cuenta o indicado como respuesta a dicha solicitud.

### **2.5.2. Derecho de rectificación y derecho de supresión de datos personales.**

Para ejercer su derecho a la rectificación de sus datos personales, el cliente deberá enviar la solicitud, identificando los datos a modificar y la información actualizada, por correo electrónico para [dpo@prozis.com](mailto:dpo@prozis.com) o por carta certificada, enviada al responsable del tratamiento de datos: PROZIS.COM, SA, Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Portugal. Se debe seguir el mismo procedimiento si el cliente desea ejercer su derecho a la supresión de sus datos personales. En cualquier caso, el cliente recibirá confirmación a través del mismo canal utilizado, de que su solicitud ha sido tramitada conforme a lo solicitado.

### **2.5.3. Derecho a la limitación del tratamiento, a oponerse y a retirar el consentimiento previo**

Para reforzar el principio de transparencia en el procesamiento de datos personales y las comunicaciones de los clientes, PROZIS permite al cliente, en cualquier momento, modificar los permisos de procesamiento de datos otorgados para cada uno de los fines establecidos. A través de las funciones de aceptación y exclusión disponibles para la activación y desactivación de los permisos otorgados, en la pestaña "Gestionar permisos" de la cuenta personal del cliente, el cliente puede modificar o revocar los consentimientos previos, es decir, aquellos otorgados

para propósito de recibir campañas publicitarias, boletines informativos y otras comunicaciones o decisiones individualizadas, incluida la elaboración de perfiles, diseñadas para la relación PROZIS-cliente o para la optimización de la experiencia de navegación personalizada, así como para el procesamiento de datos por las empresas restantes del grupo o por terceros que son asociados de PROZIS en la ejecución de cualquiera de las funcionalidades que pueden estar disponibles a solicitud del cliente.

Los clientes pueden ejercer su derecho a oponerse utilizando el siguiente formulario disponible aquí, que incluye las instrucciones necesario para completarlo.

## **2.6. Aplicación subsidiaria**

Este texto regirá todos los asuntos relacionados con la privacidad y el tratamiento de datos personales realizado en contexto del uso de las aplicaciones y otras funcionalidades facilitadas por Prozis, ya sean estas accesibles a través de un enlace existente en la página web, o en cualquier otra plataforma propiedad de PROZIS. Por esa razón, será aplicable de manera subsidiaria a todas las situaciones que pueden no estar específicamente reguladas.

## **2.7. Modificaciones a la Política de privacidad y contactos**

2.7.1. Cualquier cambio realizado en esta Política de privacidad y protección de datos se publicará en la página web de PROZIS y todas las versiones anteriores estarán disponibles previa solicitud por escrito del cliente.

2.7.2. En cuanto al RGDP, PROZIS.COM, S.A., TIN PT506806693, con sede en Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Portugal es el Responsable del Tratamiento de los Datos Personales.

2.7.3. Las irregularidades, el incumplimiento y cualquier restricción de seguridad en el procesamiento de datos personales deben ser informados de inmediato al **Delegado de Protección de Datos** de PROZIS por correo electrónico para: **dpo@prozis.com**.