

# Términos y condiciones

**Contexto** PROZIS® reafirma su compromiso con la protección de datos de los clientes y visitantes de este sitio 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 en línea, así como su Política de Privacidad. El Reglamento entrará en vigor el 25 de mayo de 2018.

## Términos y Condiciones Generales

El acceso y uso de este sitio web están sujetos a los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso, que incluyen las Condiciones Generales de Venta en la tienda en línea [www.prozis.com](http://www.prozis.com), así como la Política de Privacidad y Protección de Datos presentadas por la sociedad comercial Prozis.com, S.A., NIPC 506806693, con sede en Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Portugal, en lo sucesivo denominada "PROZIS®", referente a la marca registrada que posee.

## Introducción

Las ventas realizadas a través de la tienda en línea [www.prozis.com](http://www.prozis.com) implican la aceptación por parte del cliente de las Condiciones Generales de Venta que se establecen en cumplimiento de la legislación aplicable al sector del comercio electrónico.

PROZIS se reserva el derecho a modificar estas Condiciones Generales de Venta sin previo aviso, responsabilizándose por la publicación de cualquier alteración en dicho sitio web.

PROZIS no se responsabiliza de cualquier hecho derivado de la indisponibilidad del sitio web, independientemente de la duración de la misma, y se reserva el derecho a restringir el acceso a algunas áreas del sitio web por razones de orden técnico o cumplimiento de obligaciones legales.

## Conceptos y Definiciones

**Cliente:** Cualquier persona física con edad mínima de 18 años que cree una cuenta de cliente, bajo 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. A todos los efectos, PROZIS considera que una **persona colectiva** 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 equipo del cliente y se almacena en el disco duro.

Al crear una cuenta en el sitio web, el equipo 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 este sitio web.

**Datos personales:** Información relativa a una persona física identificada o identificable, es decir, el "titular de los datos", identificable directa o indirectamente mediante un identificador (como nombre, número de identificación, dirección de correo electrónico, IP, etc.).

**Propiedad Intelectual:** Todos los derechos de propiedad intelectual de *software* y los contenidos disponibles en este sitio web son propiedad de PROZIS y están protegidos por leyes y tratados en todo el mundo.

Todos los derechos pertenecen a PROZIS y sus proveedores.

El cliente puede guardar, imprimir o presentar los contenidos de este sitio web únicamente para uso personal.

No está permitida la publicación, manipulación, distribución o reproducción, en ningún formato, de cualquiera de los contenidos de este sitio web, ni tampoco está permitido realizar enlaces al mismo con fines lucrativos.

PROZIS: Marca registrada de Prozis.com, S.A.

**Tratamiento de datos:** Cualquier operación o conjunto de operaciones aplicables a datos personales o conjuntos de datos personales, mediante procedimientos automatizados o no, tales como la recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma que facilite al acceso a los mismos, cotejo o interconexión, así como su limitación, supresión o destrucción.

Responsable del tratamiento de datos: La sociedad comercial Prozis.com, S.A., anteriormente identificada.

Sitio web: Sitio web [www.prozis.com](http://www.prozis.com), propiedad de y operado por Prozis.com, S.A. para fines de promoción y venta de los productos de dicha tienda en línea.

## Objeto

Los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso tienen por objeto establecer las condiciones de acceso y uso del sitio web por parte del cliente que desee realizar compras en la tienda en línea. 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 de personas físicas, incluidas las herramientas de gestión personalizada de los datos personales proporcionados por los clientes. **I - Condiciones generales de venta Proceso de compra**

Métodos de pago y plazos: Tras identificarse como usuario y confirmar el pedido, en función del método seleccionado, verás la correspondiente fecha límite para realizarlo. Pasado ese plazo y si el método de pago seleccionado no es contra reembolso, en caso de que el pago no se haya realizado procederemos a la cancelación del pedido.

PROZIS dispone de diversos métodos de pago para realizar tus pedidos:

## MÉTODOS DE PAGO

### Tarjeta de crédito

El cliente podrá pagar con tarjeta de crédito y disfrutar de las ventajas de rapidez y flexibilidad que proporciona este método de pago. Todas las transacciones realizadas en nuestra página web son seguras.

#### ¿Es seguro pagar en la página web con mi tarjeta?

Prozis utiliza un innovador mecanismo de detección y prevención de acciones fraudulentas. Esta solución permite verificar la autenticidad de los pagos efectuados en Internet, salvaguardando, al mismo tiempo, la integridad y seguridad de los datos de los clientes, así como la identificación de los mismos.

Este grado de seguridad es posible con la tecnología SSL (Secure Socket Layer), que encripta las comunicaciones realizadas entre el ordenador del cliente y nuestro servidor, para que las mismas no puedan ser interceptadas. Como tal, Prozis se reserva el derecho de rechazar el pago de una transacción que sea considerada 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 desarrollado para mejorar la seguridad de los pagos en Internet y posibilitar la autenticación del titular de la tarjeta de crédito por parte del banco emisor de la misma. Al efectuar un pago en una tienda online, se activa un procedimiento que verifica si la tarjeta de crédito utilizada es válida. Si es así, los sistemas de seguridad asociados al protocolo 3D Secure verifican la identidad del cliente recurriendo en tiempo real al emisor de la tarjeta de crédito. Este valida la identidad del cliente e informa al sistema de la tienda de que la tarjeta utilizada es legítima.

El objetivo es proteger a los titulares de las tarjetas de crédito, reduciendo la probabilidad de uso fraudulento de sus tarjetas y mejorando el desarrollo de la transacción. Este protocolo es utilizado por Visa, con la designación "Verified by Visa" y por Mastercard, con la designación "SecureCode".

#### ¿Cómo se procesan los pagos con tarjeta de crédito?

Después de seleccionar la opción de pago con tarjeta de crédito y hacer clic en 'Hacer pedido', el cliente será dirigido a la plataforma de pago Redunire donde deberá indicar los datos requeridos de su tarjeta de crédito, tales como el número, la fecha de caducidad y el código de seguridad. Por último, al hacer clic en el botón 'Valido mi pago' dará inicio a la transacción.

Si el pago no es aceptado, aparecerá un mensaje de error en la ventana del carrito de la compra. En ese caso, se recomienda intentar realizar de nuevo la operación. Si el problema persiste, recomendamos al cliente que se ponga en contacto con su banco o con el emisor de la tarjeta de crédito para obtener más información al respecto.

Una vez finalizado el pago, el importe se cargará en la tarjeta de crédito del cliente. Si, por cualquier razón, resultase necesario cancelar el pedido, ya sea total o parcialmente, le reembolsaremos el importe correspondiente en un plazo máximo de 5 días hábiles. La transacción se reflejará en el extracto de la tarjeta de crédito del cliente después de 2 días hábiles, contados a partir de la fecha de reembolso.

Para proteger a nuestros clientes de posibles fraudes, podemos solicitarle información adicional para facilitar la validación del pago. Si se realiza una solicitud de este tipo, pero no obtenemos una respuesta en el plazo de 3 días hábiles, cancelaremos el pedido y procederemos al reembolso del pago.

Atención: Los pagos siempre se realizan en euros, incluso si los precios se muestran en otras monedas. Algunas entidades bancarias pueden cobrar tasas por conversión de divisas. Prozis es totalmente ajena a este procedimiento y no acepta responsabilidades por ello.

## ENVÍO

PROZIS procederá al envío del pedido del cliente el mismo día que se ha realizado, siempre que lo efectúe en un día hábil hasta las 10:15 y siempre que utilice una de las siguientes formas de pago: tarjeta de crédito o PayPal\*.

Si el cliente opta por pagar el pedido mediante transferencia bancaria o a través de cajero automático\*, solo podremos enviar el pedido una vez que tengamos la confirmación del pago por parte de nuestro banco, trámite que puede tardar hasta 7 días hábiles, dependiendo del país desde el cual se ha emitido la transacción.

\* Los métodos de pago mencionados anteriormente no están disponibles en todos los países. Para conocer qué métodos de pago están disponibles en su país, por favor consulte la información facilitada previamente en la sección "Métodos de pago".

Si surgiera alguna duda respecto al pedido (confirmación de la dirección de entrega, verificación del pago, productos fuera de stock, etc.), nos pondremos en contacto con el cliente por mensaje a través del Helpdesk. Esperaremos una respuesta por parte del cliente durante tres días hábiles. El pedido no será enviado hasta que recibamos una respuesta a nuestro mensaje. Si no se recibe una respuesta en el plazo indicado, el pedido será cancelado y su pago reembolsado al cliente.

## 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 permite el seguimiento del pedido en el sitio web de la empresa de transportes.

El cliente también puede acceder a este enlace de seguimiento a través de su cuenta Prozis, haciendo clic en la pestaña "Mis pedidos" que se muestra en la página de inicio de sesión. Al hacer clic en un pedido de la columna "Historial de pedidos" el cliente dispondrá de toda la información sobre dicho pedido en la columna derecha "Datos del pedido", incluyendo el enlace que se ha mencionado 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 al tratar de realizar un seguimiento del pedido en Internet. La información actualizada sobre el seguimiento del pedido en el sitio web de la empresa de transportes puede tardar en estar disponible hasta 24 horas después de recibir el correo electrónico de confirmación del envío.

La entrega de los pedidos se realiza de lunes a viernes, exceptuando los días festivos nacionales o locales, en la dirección de entrega que el cliente haya indicado en el momento de realizar el pedido.

El cliente puede recibir el pedido en cualquier dirección que desee (a excepción de apartados de correos). Para ello simplemente tiene que proporcionarnos la dirección en la que estará presente entre las 9:00 y las 19:00 horas. La empresa de transportes elegida intentará entregar el pedido en la dirección indicada por el cliente.

**ADVERTENCIA:** El cliente no puede elegir una hora concreta de entrega, ya que las entregas están condicionadas por las rutas definidas por la empresa de transportes en la fecha de entrega correspondiente.

Indicar una dirección incorrecta o incompleta puede dar lugar a que el paquete sea devuelto a PROZIS, ocasionando costes adicionales que serán a cargo del cliente. Por lo tanto, recomendamos que el cliente se asegure siempre de que la dirección de entrega que proporciona al realizar el pedido es completa y exacta. Una vez que el pedido se procesa, ya no es posible modificar ni la dirección de entrega ni los datos de facturación.

**En el caso de que el cliente no se encuentre presente en el momento de la entrega en la dirección indicada, el procedimiento será el siguiente:**

## DPD

DPD dejará un aviso al destinatario para que llame directamente a la agencia responsable de la entrega del pedido o al número general de DPD para que se pueda fijar una nueva fecha de entrega del mismo. El destinatario dispone

de un plazo de 5 días laborables para contactar con la empresa de envíos y acordar una nueva entrega. En caso de no contactar en el plazo estipulado, el pedido será devuelto a Prozis.

## PLAZOS DE ENTREGA

### EMS INT

El tiempo de tránsito dependerá del país de destino. Consulte la siguiente lista para conocer el tiempo de tránsito hasta el país correspondiente.

PAÍS	CAPITAL Y OTRAS LOCALIDADES	PLAZO DE ENTREGA (días hábiles)
Angola	Luanda y otras localidades	2 a 4
Argentina	Buenos Aires y otras localidades	2 a 4
Australia	Melbourne Sidney y otras localidades	5 a 6 3 a 10
Bolivia	La Paz y otras localidades	2 a 5
Cabo Verde	Praia y otras localidades	2 a 5
Camerún	Yaoundé y otras localidades	3 a 4
Canadá	Montreal, Toronto y otras localidades	2 a 10
Chile	Santiago de Chile y otras localidades	2 a 6
China	Pekín y otras localidades	3 a 6
Chipre	Nicosia y otras localidades	2 a 4
Colombia	Bogotá y otras localidades	6 a 13
Croacia	Zagreb y otras localidades	2 a 4
EE.UU.	Washington y otras localidades	2 a 4
Egipto	El Cairo y otras localidades	2 a 4
Emiratos Árabes Unidos	Dubai y otras localidades	2 a 4
Guayana Francesa	Cayena y otras localidades	6
Guadalupe	Basse-Terre y otras localidades	4
Hong Kong	Todas las localidades	2 a 3
India	Nueva Delhi y otras localidades	2 a 5
Islas Reunión y Mayotte	Mamoudzou y otras localidades	5
Jamaica	Kingston y otras localidades	4
Japón	Tokio y otras localidades	2 a 8
Macao	Macao	2 a 3
Malasia	Kuala Lumpur y otras localidades	2 a 7
Marruecos	Rabat y otras localidades	2 a 6
Martinica	Fort-de-France y otras localidades	4 a 5
México	Ciudad de México y otras localidades	4 a 6
Mozambique	Maputo y otras localidades	2 a 5
Nueva Zelanda	Wellington y otras localidades	3 a 5
Nigeria	Abuja y otras localidades	2 a 5
Panamá	Ciudad de Panamá y otras localidades	2 a 8
Paraguay	Asunción y otras localidades	2 a 6

Perú	Lima y otras localidades	2 a 4
Puerto Rico	San Juan y otras localidades	3 a 6
Senegal	Dakar y otras localidades	2 a 9
Sudáfrica	Johannesburgo y otras localidades	2 a 3
Suiza	Berna y otras localidades	2
Taiwán	Taipéi y otras localidades	2 a 4
Tailandia	Bangkok y otras localidades	2 a 4
Timor Oriental	Dili y otras localidades	7
Túnez	Túnez y otras localidades	2 a 3
Uruguay	Montevideo y otras localidades	2 a 6
Venezuela	Caracas y otras localidades	2 a 4

### **DHL Express**

Una vez efectuada la expedición del envío, garantizamos un plazo de entrega de 1 día hábil, excepto si la dirección de entrega corresponde a una localidad remota. En ese caso, el plazo de entrega será de 2 días hábiles.

### **DPD**

Una vez efectuada la expedición del envío, garantizamos un plazo de entrega de 4 días hábiles, excepto si la dirección de entrega corresponde a una localidad remota. En ese caso, el plazo de entrega será de 6 días hábiles.

**ADVERTENCIA:** Los plazos de entrega son orientativos y por lo tanto, solo se considerarán válidos cuando no existan impedimentos físicos o estructurales para la entrega (por ejemplo, direcciones incorrectas de entrega o causas de fuerza mayor ajenas a nuestro control tales como huelgas, pérdida de conexiones o condiciones climatológicas adversas, entre otros).

## **GASTOS DE ENVÍO**

Los gastos de envío son automáticamente calculados por nuestro sistema y dependen de los siguientes factores:

- peso real y volumétrico del pedido (el que sea mayor);
- las tarifas de las empresas de envíos que se actualizan periódicamente.

Los gastos de envío se actualizan automáticamente a medida que el cliente añade artículos al carrito de la compra.

## **PEDIDOS DEVUELTOS**

En caso de que un pedido sea devuelto a Prozis por razones no imputables a Prozis o a la empresa de transportes, Prozis reembolsará al cliente el importe pagado por su pedido, descontando los costes de envío y devolución del mismo.

El cliente puede optar por el reembolso a través del método de pago original, o por medio de un cupón de reembolso que podrá aplicar en un futuro pedido. Este cupón será válido durante un período de 12 meses, contados a partir de la fecha de creación del mismo. Una vez transcurrido este período, no se podrá efectuar ningún otro tipo de reembolso. En caso de que el pago original se realizase mediante transferencia bancaria, el cliente deberá proporcionar sus datos bancarios para que el reembolso pueda efectuarse.

Si la empresa de transportes es responsable de la entrega fallida y la devolución del pedido, independientemente del método de pago seleccionado, el cliente deberá enviarnos una reclamación por escrito que será analizada por parte de la empresa de transportes. Si el problema en la entrega del pedido se debe a una dirección de entrega incompleta o incorrecta, el cliente deberá adjuntar a su reclamación un justificante de la dirección (Ej. factura de gas, agua o luz).

La solución que Prozis presentará al cliente dependerá de la respuesta proporcionada por la empresa de transportes. Por lo tanto, en los casos de reclamaciones relativas al servicio de transporte, sólo podremos ofrecer una solución al cliente cuando hayamos obtenido una respuesta por parte de la empresa de transportes. Si la empresa de transportes asume la responsabilidad total de la devolución del pedido y si todos los artículos solicitados inicialmente aún están disponibles, propondremos al cliente el reenvío del pedido sin costes adicionales. El cliente también podrá optar por el reembolso completo del importe abonado en vez de un pedido de sustitución. Si la empresa de transportes no asume la responsabilidad, no podremos aceptar la reclamación y por lo tanto no podremos enviar un pedido de sustitución. El correspondiente reembolso estará sujeto a los términos

mencionados anteriormente con relación a los pedidos devueltos por razones ajenas a Prozis o a la empresa de transportes.

## CANCELACIÓN DE PEDIDOS

El cliente solo puede cancelar el pedido directamente en su cuenta si el pedido aún no se ha pagado y no está siendo procesado. Si se cumplen estas condiciones, el cliente simplemente puede acceder a su cuenta, hacer clic en "Mi cuenta Prozis" y luego en "Mis pedidos". En la columna de "Historial de pedidos", el cliente puede seleccionar el pedido que quiere cancelar y aparecerá toda la información sobre el mismo en la columna "Datos del pedido". En la parte inferior de esta sección de detalles del pedido (quizás sea necesario desplazarse hacia abajo), puede hacer clic en "Cancelar pedido". Una vez cancelado, el cliente recibirá un mensaje de confirmación de la cancelación.

Sólo es posible efectuar la cancelación de un pedido mediante el procedimiento descrito anteriormente.

## DEVOLUCIONES

Si el cliente desea devolver uno o más productos, puede hacerlo dentro de los 14 días siguientes a la recepción del pedido, siempre y cuando el (los) producto(s) se encuentre(n) intacto(s), sellado(s), completo(s) y dentro del paquete original. No se admitirán paquetes que presenten signos de haber sido dañados o alterados. El cliente debe asegurarse de que el (los) producto(s) a devolver llega(n) a nuestras instalaciones en un plazo de 28 días, contados a partir de la fecha de entrega del pedido.

Para ejercer su derecho a devolución, el cliente deberá ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente. El cliente deberá especificar el número de pedido, la descripción o el (los) número(s) de referencia del (de los) producto(s) a devolver, y cómo se efectuará el reembolso. El cliente puede optar por el reembolso a través del método de pago original o mediante un cupón descuento. Este cupón tendrá validez durante un período de 12 meses, contados a partir de la fecha de creación del mismo. Una vez transcurrido este período, no se podrá efectuar ningún reembolso.

El cliente deberá tener en cuenta que, si el producto que se desea devolver estaba asociado a una campaña promocional y su compra permitió incluir un producto adicional de modo gratuito en el pedido, tendrá que proceder a la devolución de los dos productos, el comprado y el gratuito. Ambos productos deberán cumplir los criterios mencionados anteriormente.

Un pack, compuesto por varios productos, sólo puede ser devuelto en su totalidad. Por ello, si el cliente desea devolver un producto comprado como parte de un pack, deberá proceder a la devolución de todos los productos incluidos en ese pack. Todos los productos deberán cumplir los criterios mencionados anteriormente.

Es responsabilidad del cliente enviar el (los) artículo(s) a la siguiente dirección:

Prozis

Rua do Cais n. 198, Fontarcada

4830-345 Póvoa de Lanhoso

Portugal

No se aceptan devoluciones de productos incompletos, dañados, con signos de haber sido utilizados o sin el envase y/o el etiquetado original.

Tampoco aceptamos devoluciones de productos que van a caducar en menos de un mes, prendas de ropa interior o de baño, ni de ofertas o productos que fueron comprados con ProzisPoints.

Si recibimos un artículo en cualquiera de las condiciones mencionadas anteriormente o con la etiqueta de la empresa de transportes pegada directamente en el paquete correspondiente, el cliente perderá el derecho a ser reembolsado y tendrá 10 días para recoger el artículo de nuestras instalaciones, haciéndose cargo de los gastos derivados de la misma.

## CAMBIOS

El cliente deberá devolver el/los producto(s), solicitar el reembolso correspondiente y, posteriormente, realizar un nuevo pedido. El proceso completo de devolución se describe detalladamente en el apartado **DEVOLUCIONES**.

## MÉTODOS DE REEMBOLSO

PROZIS hará todo lo posible para reembolsar al cliente lo más rápidamente posible. Sin embargo PROZIS tiene derecho a reembolsar en un plazo máximo de 15 días, contados desde el momento en que el producto llega devuelto a nuestro almacén.

Si el pago se efectuó con tarjeta de crédito, el reembolso se realizará en la cuenta asociada a dicha tarjeta y aparecerá en el siguiente extracto de la misma.\*

Si el pago fue realizado a través de PayPal, el reembolso se efectuará en la misma cuenta Paypal y estará disponible de inmediato.\*

Si el método de pago escogido es contra reembolso, cajero automático o transferencia bancaria, solicitaremos al cliente los datos de la cuenta en la que desea recibir el reembolso.\*

\* Se ha de tener en cuenta que los métodos de pago mencionados anteriormente no están disponibles en todos los países. Para conocer qué métodos de pago están disponibles en su país, por favor consulte la información facilitada previamente en la sección "Métodos de pago".

El cliente puede también escoger la opción de ser reembolsado mediante cupón descuento, independientemente del método de pago utilizado en el pedido original. El cupón tiene una validez de 12 meses a partir de la fecha de creación del mismo. Una vez finalizado este plazo, no se podrá efectuar ningún tipo de reembolso.

## REEMBOLSO DE LOS GASTOS DE ENVÍO

En el caso de que PROZIS fuese responsable de la devolución del pedido, le reembolsaremos los respectivos costes de envío (p.ej. en caso de productos defectuosos o productos diferentes a los solicitados en el pedido).

No obstante, si en un pedido de varios productos solo uno de ellos es defectuoso, los gastos de envío no serán reembolsados.

## INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS

Tomamos todas las precauciones necesarias para garantizar que todos los detalles, descripciones y precios de los productos que aparecen en nuestro sitio web son correctos. Sin embargo, pueden producirse anomalías relativas a productos cuya información sea errónea, incluyendo precios y ofertas. En tales circunstancias, nos reservamos el derecho de no aceptar pedidos que contengan tales productos. Si un cliente realiza un pedido que incluya estos productos, será informado a través del servicio de atención al cliente sobre la imposibilidad de efectuar el envío del pedido.

El rechazo de un pedido puede también deberse, entre otras, a las siguientes razones:

- Falta de existencias de un producto.
- Imposibilidad de obtener la autorización del pago.
- Sospecha de fraude.

Todos los productos, campañas, promociones y ofertas están limitadas a la disponibilidad de existencias.

Si el cliente realiza el pedido seleccionando el método de pago a contra reembolso y dicho pedido incluyese un producto del que no tenemos existencias, éste será retirado del pedido y procederemos a enviar los productos restantes a fin de evitar el retraso del proceso en su conjunto. En caso de tratarse de uno o varios productos que forman parte de un pack, procederemos a retirar todo el pack del pedido. El cliente, por supuesto, será debidamente informado sobre esta situación.

Si el cliente realiza el pedido seleccionando como método de pago tarjeta de crédito o PayPal, y dicho pedido incluyese un producto del que no tenemos existencias, éste será retirado del pedido y procederemos a enviar los productos restantes a fin de evitar el retraso del proceso en su conjunto. En caso de tratarse de uno o varios productos que forman parte de un pack, procederemos a retirar todo el pack del pedido. El cliente, por supuesto, será debidamente informado sobre esta situación. Asimismo, se programará inmediatamente el reembolso del (de los) producto(s) retirado(s) a través de la forma de pago original. El cliente será informado a través del servicio de atención al cliente de la alteración en su pedido y del período en que se efectuará el reembolso.

Si el cliente realiza el pedido seleccionando como método de pago transferencia bancaria o cajero automático, y dicho pedido incluyese un producto del que no tenemos existencias, éste será retirado del pedido y procederemos a

enviar los productos restantes a fin de evitar el retraso del proceso en su conjunto. En caso de tratarse de uno o varios productos que forman parte de un pack, procederemos a retirar todo el pack del pedido. El cliente, por supuesto, será debidamente informado sobre esta situación. El importe del (de los) producto(s) retirado(s) será reembolsado inmediatamente mediante un cupón descuento. Dicho cupón tendrá una validez de 12 meses, contados a partir de su fecha de creación. Una vez transcurrido este período, no se podrá efectuar ningún reembolso. El cliente será informado a través del servicio de atención al cliente de la alteración en su pedido y del código del cupón descuento creado. Si el cliente prefiere un reembolso a través del método de pago original en vez del reembolso en cupón descuento, deberá solicitarlo respondiendo al mensaje que se le envía a través del servicio de atención al cliente con el código del cupón descuento. Para que se pueda realizar el reembolso mediante transferencia bancaria, el cliente tendrá que proporcionar los datos bancarios de la cuenta en la que desea que efectuemos el reembolso (banco, titular de la cuenta, IBAN y SWIFT).

Si el pedido incluyese un producto canjeado por ProzisPoints del que no tenemos existencias, éste será retirado del pedido y procederemos a enviar los productos restantes a fin de evitar el retraso del proceso en su conjunto. Los ProzisPoints serán restituidos inmediatamente en la cuenta del cliente. El cliente será informado a través del servicio de atención al cliente de la alteración en su pedido y de la restitución de los ProzisPoints.

\* Se ha de tener en cuenta que no todos los métodos de pago mencionados anteriormente están disponibles en todos los países. Para conocer qué métodos de pago están disponibles en su país, por favor consulte la información facilitada previamente en la sección "Métodos de pago".

Haremos todo lo que esté a nuestro alcance para mantener las máximas condiciones de seguridad de la información sobre el pedido y el método de pago utilizado por el cliente. Sin embargo, no nos hacemos responsables de ninguna pérdida que el cliente pueda sufrir en caso de que terceros tengan acceso no autorizado a cualquier información que el cliente pueda proporcionar al acceder o realizar un pedido en nuestro sitio web.

PROZIS se reserva el derecho de cambiar los precios en cualquier momento sin notificación previa.

Los pagos siempre se realizan en euros, aunque los precios pueden aparecer en otras monedas. Algunos bancos pueden cobrar tasas de conversión de divisas. PROZIS no tiene ningún tipo de control sobre esta práctica y por tanto declina cualquier responsabilidad sobre la misma.

Los productos, información, servicios y otros contenidos disponibles en o mediante este sitio web, incluyendo, entre otros, cualquier producto, información, correo electrónico, servicio o contenido facilitado en cualquier sitio enlazado, se proporcionan a título meramente informativo para facilitar posibles consultas con profesionales de la salud en relación a tratamientos. La información disponible en este sitio web, así como en los sitios enlazados, incluyendo, entre otros, la información relativa a problemas médicos o de salud, productos y tratamientos, se facilita únicamente de forma resumida o sintetizada. Esta información no pretende sustituir los consejos del médico del cliente u otro profesional de la salud, ni las indicaciones que constan en las etiquetas, envases y prospectos de los productos. Antes de comprar o utilizar cualquier producto, información o servicio disponible en o mediante este sitio web, incluyendo, entre otros, cualquier producto, información o servicio disponible en cualquier sitio enlazado, el cliente debe consultar a un profesional de la salud.

El cliente no debe emplear la información de este sitio web para el diagnóstico o tratamiento de cualquier problema de salud, así como para la prescripción de cualquier medicamento u otro tratamiento. El cliente debe consultar siempre a su médico o a otro profesional de la salud y debe leer cuidadosamente toda la información facilitada por el fabricante del producto, así como las indicaciones que constan en la etiqueta, envase y prospecto de éste, antes de tomar cualquier medicamento o suplemento dietético, herbal u homeopático, antes de comenzar cualquier dieta o programa de ejercicios o antes de iniciar cualquier tratamiento para un problema de salud. Cada persona es diferente y la forma en que un individuo reacciona a un producto determinado puede diferir considerablemente a la de otras personas.

Salvo que se indique lo contrario en este sitio web, Prozis no avala ningún producto o servicio específico ofrecido, publicitado o vendido en o mediante este sitio web, incluyendo, entre otros, cualquier producto o servicio ofrecido, publicitado o vendido en o mediante cualquier sitio enlazado. Prozis no se hace responsable de cualquier producto o servicio vendido en o mediante este sitio web, ni de cualquier reclamación sobre calidad o eficacia efectuada en o mediante este sitio web, incluyendo aquéllas efectuadas en o mediante cualquier sitio enlazado. Por lo tanto se advierte al cliente de que otros sitios web en internet, incluyendo, entre otros, sitios enlazados y sitios que enlazan a éste, pueden contener material o información que algunas personas pueden considerar de carácter ofensivo o inapropiado; o que son inexactos, falsos, inverosímiles o engañosos; o que son difamatorios, calumniosos, infringen los derechos de otras personas o son de algún modo ilegales. Prozis declina expresamente cualquier tipo de responsabilidad por el contenido, la legalidad, la decencia o la exactitud de la información, así como por cualquier producto y servicio que aparezca en cualquier sitio enlazado o sitio que enlace a éste.

El acceso y uso de este sitio web, incluyendo los productos y servicios que en el mismo se ofrecen, están sujetos a las siguientes condiciones:

Al utilizar este sitio web el cliente muestra estar de acuerdo con las condiciones de uso, que pueden ser

modificadas ocasionalmente. Le aconsejamos que visite esta página de forma regular para estar al día sobre cualquier cambio que haya podido realizarse.

Se permite el acceso al sitio web de forma temporal y nos reservamos el derecho de retirar o cambiar los servicios sin previo aviso. No aceptamos ninguna responsabilidad si, por cualquier razón, el sitio no estuviese disponible durante un determinado período de tiempo. En algunos casos, podremos limitar el acceso a determinadas secciones del sitio web.

PROZIS no acepta ninguna responsabilidad por posibles daños o pérdidas como consecuencia del uso de cualquier información contenida en este sitio web.

Algunos enlaces de este sitio web conducen a sitios web externos asociados con PROZIS. Al seleccionar alguno de estos enlaces, el cliente abandona el sitio web de PROZIS. Dado que nosotros no tenemos ningún tipo de control sobre estos sitios web de terceros, no podemos aceptar ninguna responsabilidad por el material que figura en los mismos.

Para poder realizar un pedido el cliente debe ser mayor de 18 años y está obligado a proporcionar datos fidedignos que permitan el procesamiento correcto de su compra.

## **POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

PROZIS se responsabiliza y se compromete a garantizar la seguridad de nuestro sitio web y de los datos personales de nuestros clientes y visitantes.

Nuestra política de privacidad se describe a continuación. Cualquier modificación a esta política será publicada en esta declaración.

### **¿Qué información del cliente guarda Prozis?**

PROZIS guarda el nombre, número de teléfono, dirección postal, dirección de correo electrónico y edad del cliente, para su uso en campañas de marketing, sorteos y boletines informativos. Cuando se realiza una compra a través de nuestro sitio web, también recopilamos información adicional relativa a la dirección de entrega y los datos del pago.

También podemos guardar información sobre la experiencia personal del cliente en nuestro sitio web, con el fin de ayudarnos a mejorar nuestro servicio.

### **¿Para qué se usan los datos del cliente?**

Los datos del cliente permiten a nuestros empleados procesar los pedidos, contactar con el cliente en caso de cualquier cambio operacional importante en el sitio web, llevar a cabo encuestas y obtener información con fines estadísticos.

Periódicamente, enviamos también información al cliente por correo electrónico referente a productos y servicios, campañas, promociones y ofertas especiales. En caso de que el cliente no desee ser contactado para estos fines, se puede cancelar la suscripción al boletín informativo desde la cuenta personal del cliente.

PROZIS se compromete a proteger los datos del cliente y a no enviarlos a terceros.

En cuanto a la tramitación del pedido del cliente, existe la posibilidad de que ciertos datos del cliente, como la dirección y el código postal, se pasen a terceros con el objetivo de prevenir y detectar fraudes.

### **¿Qué son las cookies y para qué se usan?**

Una cookie es un pequeño archivo de datos que se envía al ordenador del cliente y que se guarda en su disco duro.

Cuando se crea una cuenta en nuestro sitio web, se crea una cookie en el ordenador del cliente que permita la autenticación automática cada vez que el cliente visita nuestro sitio web.

Las cookies también se utilizan para que nuestro sistema pueda seguir los pasos del cliente durante la sesión de compra. Si el ordenador del cliente no permite el uso de cookies, no será posible utilizar este sitio web.

## **Descripción de las cookies**

**Estrictamente necesario**

Nombre de la cookie	Objetivo
przsid	"Cookie de sesión" que permite saber quién eres mientras accedes al sitio web.
_am	Se usa para verificar si estás explorando nuestro sitio web a través de la versión de escritorio o la versión móvil.

## Otras cookies

Nombre de la cookie	Objetivo
_sl	Cookie que permite recordar preferencias de la tienda o el idioma.
_rm	Esta cookie se crea cuando seleccionas la opción "recordarme" al identificarte. No guarda ningún tipo de información personal como nombre de usuario o contraseña. Se borra cuando cierras explícitamente la sesión en tu cuenta.
_gvawy	Cookie para mostrar/ocultar elementos emergentes sobre "pasatiempos/concursos".
__redir, __rrid, __rridul, __clkid, __sid_ot, __usrid_ot, __vh_ot, __cph_ot, __rfa_ot	Cookies para realizar un seguimiento de forma anónima de las visitas y las páginas visualizadas.
nws_ck	Cookie para mostrar/ocultar la "barra de navegación superior incorporada".
selected_elem	Cookie para guardar los datos relacionados con acciones que requieren identificación (originados después de iniciar sesión).
BIGipServer	Cookies que empiezan por "BIGipServer" (cookie persistente BIG-IP) y se emplean para mejorar el rendimiento y la seguridad del sitio web.
incap_ses_, visid_incap_	Cookies que comienzan por "incap_ses_" o "visid_incap_" y se emplean para mejorar el rendimiento y la seguridad del sitio web.

## Cookies de terceros

### Google Analytics

Nombre de la cookie	Objetivo
_ga	Se utiliza para distinguir usuarios.
_gat	Se utiliza para acelerar la tasa de solicitud.
__utma	Se emplea para distinguir usuarios y sesiones. La cookie se crea cuando se ejecuta la biblioteca JavaScript y no existe ninguna cookie "__utma". La cookie se actualiza cada vez que se envían datos a Google Analytics.
__utmb	Se utiliza para determinar nuevas sesiones/visitas. La cookie se crea cuando se ejecuta la biblioteca JavaScript y no existe ninguna cookie "__utmb". La cookie se actualiza cada vez que se envían datos a Google Analytics.

__utmc	No se usa. Anteriormente se utilizaba con la cookie "__utmb" para saber si se establece una nueva sesión/visita por el usuario.
__utmz	Almacena la fuente de tráfico o la campaña que explica cómo ha llegado el usuario a nuestro sitio web. La cookie se crea cuando se ejecuta la biblioteca JavaScript y se actualiza cada vez que se envían datos a Google Analytics.

## Youtube

Nombre de la cookie	Objetivo
SID, LOGIN_INFO, PREF, SSID, HSID, VISITOR_INFO1_LIVE	Estas cookies se utilizan por Youtube para almacenar las preferencias de los usuarios y algunas contienen información suficiente para hacer el seguimiento.

## AddThis

Nombre de la cookie	Objetivo
uid	ID de usuario generado por el sistema y asignado de forma exclusiva.
di/dt	Cookies de mantenimiento que sirven para gestionar la fecha de expiración de otras cookies.
bt	Adaptación de intereses del usuario.
uvc	Mide la frecuencia con la que vemos un usuario AddThis.
ssc/psc/uvc	Estas cookies se utilizan para registrar los contenidos que comparte el usuario, así como su actividad social.
loc	Geolocalización, sirve para que los editores sepan aproximadamente dónde se encuentran las personas que comparten información.
__atuvc, __atuvs	Creado y leído por AddThis, el sitio de JavaScript para compartir contenidos en redes sociales.

## Globalsign.com

Nombre de la cookie	Objetivo
__cfduid	Se utiliza para anular las restricciones de seguridad basadas en la dirección IP del visitante que está accediendo. No contiene ninguna información relativa a la identificación del usuario.

## Actualización de la información del cliente

Si el cliente desea verificar los datos facilitados a PROZIS, esta acción se puede realizar mediante el acceso a su cuenta personal.

En todo momento, la información de inicio de sesión del cliente se almacenará en un lugar seguro. El cliente será responsable de todos los pedidos y actividades provenientes de su cuenta.

No recomendamos guardar la contraseña en el navegador, donde esta y otra información personal puede ser consultada por otras personas con acceso al mismo ordenador.

## SEGURIDAD

PROZIS utiliza uno de los sistemas de compras por Internet más seguros y realiza un esfuerzo constante para mejorar su software con el fin de ser capaz de ofrecer el máximo nivel de seguridad posible a sus clientes.

Utilizamos un certificado de servidor, también conocido como certificado digital, que garantiza nuestra identidad, así como el protocolo SSL (Secure Sockets Layer) de codificación de los datos transmitidos.

# PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONTENIDOS

Todos los derechos de propiedad intelectual sobre el software y el contenido disponible a través de este sitio web pertenecen a PROZIS, y tienen licencia y están protegidos por leyes y tratados mundiales. Todos los derechos están reservados a PROZIS y sus proveedores.

El contenido de este sitio web se pueden almacenar, imprimir o presentar de otro modo solo para su uso personal.

La publicación, manipulación, distribución o reproducción, en cualquier soporte, de cualquier contenido de este sitio web, está prohibida, al igual que su vinculación a cualquier negocio o empresa.

PROZIS es una marca registrada de ONSALESIT, S.A., PT 506 806 693 Zona Franca Industrial – Pavilhão K Modelo 6 Caniçal Portugal

## MÉTODOS DE PAGO

### Tarjeta de crédito

El cliente podrá pagar con tarjeta de crédito y disfrutar de las ventajas de rapidez y flexibilidad que proporciona este método de pago. Todas las transacciones realizadas en nuestra página web son seguras.

#### ¿Es seguro pagar en la página web con mi tarjeta?

Prozis utiliza un innovador mecanismo de detección y prevención de acciones fraudulentas. Esta solución permite verificar la autenticidad de los pagos efectuados en Internet, salvaguardando, al mismo tiempo, la integridad y seguridad de los datos de los clientes, así como la identificación de los mismos.

Este grado de seguridad es posible con la tecnología SSL (Secure Socket Layer), que encripta las comunicaciones realizadas entre el ordenador del cliente y nuestro servidor, para que las mismas no puedan ser interceptadas. Como tal, Prozis se reserva el derecho de rechazar el pago de una transacción que sea considerada 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 desarrollado para mejorar la seguridad de los pagos en Internet y posibilitar la autenticación del titular de la tarjeta de crédito por parte del banco emisor de la misma. Al efectuar un pago en una tienda online, se activa un procedimiento que verifica si la tarjeta de crédito utilizada es válida. Si es así, los sistemas de seguridad asociados al protocolo 3D Secure verifican la identidad del cliente recurriendo en tiempo real al emisor de la tarjeta de crédito. Este valida la identidad del cliente e informa al sistema de la tienda de que la tarjeta utilizada es legítima.

El objetivo es proteger a los titulares de las tarjetas de crédito, reduciendo la probabilidad de uso fraudulento de sus tarjetas y mejorando el desarrollo de la transacción. Este protocolo es utilizado por Visa, con la designación "Verified by Visa" y por Mastercard, con la designación "SecureCode".

#### ¿Cómo se procesan los pagos con tarjeta de crédito?

Después de seleccionar la opción de pago con tarjeta de crédito y hacer clic en 'Hacer pedido', el cliente será dirigido a la plataforma de pago Redunire donde deberá indicar los datos requeridos de su tarjeta de crédito, tales como el número, la fecha de caducidad y el código de seguridad. Por último, al hacer clic en el botón 'Valido mi pago' dará inicio a la transacción.

Si el pago no es aceptado, aparecerá un mensaje de error en la ventana del carrito de la compra. En ese caso, se recomienda intentar realizar de nuevo la operación. Si el problema persiste, recomendamos al cliente que se ponga en contacto con su banco o con el emisor de la tarjeta de crédito para obtener más información al respecto.

Una vez finalizado el pago, el importe se cargará en la tarjeta de crédito del cliente. Si, por cualquier razón, resultase necesario cancelar el pedido, ya sea total o parcialmente, le reembolsaremos el importe correspondiente en un plazo máximo de 5 días hábiles. La transacción se reflejará en el extracto de la tarjeta de crédito del cliente después de 2 días hábiles, contados a partir de la fecha de reembolso.

Para proteger a nuestros clientes de posibles fraudes, podemos solicitarle información adicional para facilitar la validación del pago. Si se realiza una solicitud de este tipo, pero no obtenemos una respuesta en el plazo de 3 días hábiles, cancelaremos el pedido y procederemos al reembolso del pago.

Atención: Los pagos siempre se realizan en euros, incluso si los precios se muestran en otras monedas. Algunas

entidades bancarias pueden cobrar tasas por conversión de divisas. Prozis es totalmente ajena a este procedimiento y no acepta responsabilidades por ello.

## ENVÍO

PROZIS procederá al envío del pedido del cliente el mismo día que se ha realizado, siempre que lo efectúe en un día hábil hasta las 10:15 y siempre que utilice una de las siguientes formas de pago: tarjeta de crédito o PayPal\*.

Si el cliente opta por pagar el pedido mediante transferencia bancaria o a través de cajero automático\*, solo podremos enviar el pedido una vez que tengamos la confirmación del pago por parte de nuestro banco, trámite que puede tardar hasta 7 días hábiles, dependiendo del país desde el cual se ha emitido la transacción.

\* Los métodos de pago mencionados anteriormente no están disponibles en todos los países. Para conocer qué métodos de pago están disponibles en su país, por favor consulte la información facilitada previamente en la sección "Métodos de pago".

Si surgiera alguna duda respecto al pedido (confirmación de la dirección de entrega, verificación del pago, productos fuera de stock, etc.), nos pondremos en contacto con el cliente por mensaje a través del Helpdesk. Esperaremos una respuesta por parte del cliente durante tres días hábiles. El pedido no será enviado hasta que recibamos una respuesta a nuestro mensaje. Si no se recibe una respuesta en el plazo indicado, el pedido será cancelado y su pago reembolsado al cliente.

## 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 permite el seguimiento del pedido en el sitio web de la empresa de transportes.

El cliente también puede acceder a este enlace de seguimiento a través de su cuenta Prozis, haciendo clic en la pestaña "Mis pedidos" que se muestra en la página de inicio de sesión. Al hacer clic en un pedido de la columna "Historial de pedidos" el cliente dispondrá de toda la información sobre dicho pedido en la columna derecha "Datos del pedido", incluyendo el enlace que se ha mencionado 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 al tratar de realizar un seguimiento del pedido en Internet. La información actualizada sobre el seguimiento del pedido en el sitio web de la empresa de transportes puede tardar en estar disponible hasta 24 horas después de recibir el correo electrónico de confirmación del envío.

La entrega de los pedidos se realiza de lunes a viernes, exceptuando los días festivos nacionales o locales, en la dirección de entrega que el cliente haya indicado en el momento de realizar el pedido.

El cliente puede recibir el pedido en cualquier dirección que desee (a excepción de apartados de correos). Para ello simplemente tiene que proporcionarnos la dirección en la que estará presente entre las 9:00 y las 19:00 horas. La empresa de transportes elegida intentará entregar el pedido en la dirección indicada por el cliente.

**ADVERTENCIA:** El cliente no puede elegir una hora concreta de entrega, ya que las entregas están condicionadas por las rutas definidas por la empresa de transportes en la fecha de entrega correspondiente.

Indicar una dirección incorrecta o incompleta puede dar lugar a que el paquete sea devuelto a PROZIS, ocasionando costes adicionales que serán a cargo del cliente. Por lo tanto, recomendamos que el cliente se asegure siempre de que la dirección de entrega que proporciona al realizar el pedido es completa y exacta. Una vez que el pedido se procesa, ya no es posible modificar ni la dirección de entrega ni los datos de facturación.

**En el caso de que el cliente no se encuentre presente en el momento de la entrega en la dirección indicada, el procedimiento será el siguiente:**

### DPD

DPD dejará un aviso al destinatario para que llame directamente a la agencia responsable de la entrega del pedido o al número general de DPD para que se pueda fijar una nueva fecha de entrega del mismo. El destinatario dispone de un plazo de 5 días laborables para contactar con la empresa de envíos y acordar una nueva entrega. En caso de no contactar en el plazo estipulado, el pedido será devuelto a Prozis.

## PLAZOS DE ENTREGA

**EMS INT**

El tiempo de tránsito dependerá del país de destino. Consulte la siguiente lista para conocer el tiempo de tránsito hasta el país correspondiente.

<b>PAÍS</b>	<b>CAPITAL Y OTRAS LOCALIDADES</b>	<b>PLAZO DE ENTREGA (días hábiles)</b>
Angola	Luanda y otras localidades	2 a 4
Argentina	Buenos Aires y otras localidades	2 a 4
Australia	Melbourne Sidney y otras localidades	5 a 6 3 a 10
Bolivia	La Paz y otras localidades	2 a 5
Cabo Verde	Praia y otras localidades	2 a 5
Camerún	Yaoundé y otras localidades	3 a 4
Canadá	Montreal, Toronto y otras localidades	2 a 10
Chile	Santiago de Chile y otras localidades	2 a 6
China	Pekín y otras localidades	3 a 6
Chipre	Nicosia y otras localidades	2 a 4
Colombia	Bogotá y otras localidades	6 a 13
Croacia	Zagreb y otras localidades	2 a 4
EE.UU.	Washington y otras localidades	2 a 4
Egipto	El Cairo y otras localidades	2 a 4
Emiratos Árabes Unidos	Dubai y otras localidades	2 a 4
Guayana Francesa	Cayena y otras localidades	6
Guadalupe	Basse-Terre y otras localidades	4
Hong Kong	Todas las localidades	2 a 3
India	Nueva Delhi y otras localidades	2 a 5
Islas Reunión y Mayotte	Mamoudzou y otras localidades	5
Jamaica	Kingston y otras localidades	4
Japón	Tokio y otras localidades	2 a 8
Macao	Macao	2 a 3
Malasia	Kuala Lumpur y otras localidades	2 a 7
Marruecos	Rabat y otras localidades	2 a 6
Martinica	Fort-de-France y otras localidades	4 a 5
México	Ciudad de México y otras localidades	4 a 6
Mozambique	Maputo y otras localidades	2 a 5
Nueva Zelanda	Wellington y otras localidades	3 a 5
Nigeria	Abuja y otras localidades	2 a 5
Panamá	Ciudad de Panamá y otras localidades	2 a 8
Paraguay	Asunción y otras localidades	2 a 6
Perú	Lima y otras localidades	2 a 4
Puerto Rico	San Juan y otras localidades	3 a 6
Senegal	Dakar y otras localidades	2 a 9

Sudáfrica	Johannesburgo y otras localidades	2 a 3
Suiza	Berna y otras localidades	2
Taiwán	Taipéi y otras localidades	2 a 4
Tailandia	Bangkok y otras localidades	2 a 4
Timor Oriental	Dili y otras localidades	7
Túnez	Túnez y otras localidades	2 a 3
Uruguay	Montevideo y otras localidades	2 a 6
Venezuela	Caracas y otras localidades	2 a 4

### **DHL Express**

Una vez efectuada la expedición del envío, garantizamos un plazo de entrega de 1 día hábil, excepto si la dirección de entrega corresponde a una localidad remota. En ese caso, el plazo de entrega será de 2 días hábiles.

### **DPD**

Una vez efectuada la expedición del envío, garantizamos un plazo de entrega de 4 días hábiles, excepto si la dirección de entrega corresponde a una localidad remota. En ese caso, el plazo de entrega será de 6 días hábiles.

**ADVERTENCIA:** Los plazos de entrega son orientativos y por lo tanto, solo se considerarán válidos cuando no existan impedimentos físicos o estructurales para la entrega (por ejemplo, direcciones incorrectas de entrega o causas de fuerza mayor ajenas a nuestro control tales como huelgas, pérdida de conexiones o condiciones climatológicas adversas, entre otros).

## **GASTOS DE ENVÍO**

Los gastos de envío son automáticamente calculados por nuestro sistema y dependen de los siguientes factores:

- peso real y volumétrico del pedido (el que sea mayor);
- las tarifas de las empresas de envíos que se actualizan periódicamente.

Los gastos de envío se actualizan automáticamente a medida que el cliente añade artículos al carrito de la compra.

## **PEDIDOS DEVUELTOS**

En caso de que un pedido sea devuelto a Prozis por razones no imputables a Prozis o a la empresa de transportes, Prozis reembolsará al cliente el importe pagado por su pedido, descontando los costes de envío y devolución del mismo.

El cliente puede optar por el reembolso a través del método de pago original, o por medio de un cupón de reembolso que podrá aplicar en un futuro pedido. Este cupón será válido durante un período de 12 meses, contados a partir de la fecha de creación del mismo. Una vez transcurrido este período, no se podrá efectuar ningún otro tipo de reembolso. En caso de que el pago original se realizase mediante transferencia bancaria, el cliente deberá proporcionar sus datos bancarios para que el reembolso pueda efectuarse.

Si la empresa de transportes es responsable de la entrega fallida y la devolución del pedido, independientemente del método de pago seleccionado, el cliente deberá enviarnos una reclamación por escrito que será analizada por parte de la empresa de transportes. Si el problema en la entrega del pedido se debe a una dirección de entrega incompleta o incorrecta, el cliente deberá adjuntar a su reclamación un justificante de la dirección (Ej. factura de gas, agua o luz).

La solución que Prozis presentará al cliente dependerá de la respuesta proporcionada por la empresa de transportes. Por lo tanto, en los casos de reclamaciones relativas al servicio de transporte, sólo podremos ofrecer una solución al cliente cuando hayamos obtenido una respuesta por parte de la empresa de transportes. Si la empresa de transportes asume la responsabilidad total de la devolución del pedido y si todos los artículos solicitados inicialmente aún están disponibles, propondremos al cliente el reenvío del pedido sin costes adicionales. El cliente también podrá optar por el reembolso completo del importe abonado en vez de un pedido de sustitución. Si la empresa de transportes no asume la responsabilidad, no podremos aceptar la reclamación y por lo tanto no podremos enviar un pedido de sustitución. El correspondiente reembolso estará sujeto a los términos mencionados anteriormente con relación a los pedidos devueltos por razones ajenas a Prozis o a la empresa de transportes.

## **CANCELACIÓN DE PEDIDOS**

El cliente solo puede cancelar el pedido directamente en su cuenta si el pedido aún no se ha pagado y no está siendo procesado. Si se cumplen estas condiciones, el cliente simplemente puede acceder a su cuenta, hacer clic en "Mi cuenta Prozis" y luego en "Mis pedidos". En la columna de "Historial de pedidos", el cliente puede seleccionar el pedido que quiere cancelar y aparecerá toda la información sobre el mismo en la columna "Datos del pedido". En la parte inferior de esta sección de detalles del pedido (quizás sea necesario desplazarse hacia abajo), puede hacer clic en "Cancelar pedido". Una vez cancelado, el cliente recibirá un mensaje de confirmación de la cancelación.

Sólo es posible efectuar la cancelación de un pedido mediante el procedimiento descrito anteriormente.

## **DEVOLUCIONES**

Si el cliente desea devolver uno o más productos, puede hacerlo dentro de los 14 días siguientes a la recepción del pedido, siempre y cuando el (los) producto(s) se encuentre(n) intacto(s), sellado(s), completo(s) y dentro del paquete original. No se admitirán paquetes que presenten signos de haber sido dañados o alterados. El cliente debe asegurarse de que el (los) producto(s) a devolver llega(n) a nuestras instalaciones en un plazo de 28 días, contados a partir de la fecha de entrega del pedido.

Para ejercer su derecho a devolución, el cliente deberá ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente. El cliente deberá especificar el número de pedido, la descripción o el (los) número(s) de referencia del (de los) producto(s) a devolver, y cómo se efectuará el reembolso. El cliente puede optar por el reembolso a través del método de pago original o mediante un cupón descuento. Este cupón tendrá validez durante un período de 12 meses, contados a partir de la fecha de creación del mismo. Una vez transcurrido este período, no se podrá efectuar ningún reembolso.

El cliente deberá tener en cuenta que, si el producto que se desea devolver estaba asociado a una campaña promocional y su compra permitió incluir un producto adicional de modo gratuito en el pedido, tendrá que proceder a la devolución de los dos productos, el comprado y el gratuito. Ambos productos deberán cumplir los criterios mencionados anteriormente.

Un pack, compuesto por varios productos, sólo puede ser devuelto en su totalidad. Por ello, si el cliente desea devolver un producto comprado como parte de un pack, deberá proceder a la devolución de todos los productos incluidos en ese pack. Todos los productos deberán cumplir los criterios mencionados anteriormente.

Es responsabilidad del cliente enviar el (los) artículo(s) a la siguiente dirección:

Prozis

Rua do Cais n. 198, Fontarcada

4830-345 Póvoa de Lanhoso

Portugal

No se aceptan devoluciones de productos incompletos, dañados, con signos de haber sido utilizados o sin el envase y/o el etiquetado original.

Tampoco aceptamos devoluciones de productos que van a caducar en menos de un mes, prendas de ropa interior o de baño, ni de ofertas o productos que fueron comprados con ProzisPoints.

Si recibimos un artículo en cualquiera de las condiciones mencionadas anteriormente o con la etiqueta de la empresa de transportes pegada directamente en el paquete correspondiente, el cliente perderá el derecho a ser reembolsado y tendrá 10 días para recoger el artículo de nuestras instalaciones, haciéndose cargo de los gastos derivados de la misma.

## **CAMBIOS**

El cliente deberá devolver el/los producto(s), solicitar el reembolso correspondiente y, posteriormente, realizar un nuevo pedido. El proceso completo de devolución se describe detalladamente en el apartado **DEVOLUCIONES**.

## **MÉTODOS DE REEMBOLSO**

PROZIS hará todo lo posible para reembolsar al cliente lo más rápidamente posible. Sin embargo PROZIS tiene derecho a reembolsar en un plazo máximo de 15 días, contados desde el momento en que el producto llega devuelto a nuestro almacén.

Si el pago se efectuó con tarjeta de crédito, el reembolso se realizará en la cuenta asociada a dicha tarjeta y aparecerá en el siguiente extracto de la misma.\*

Si el pago fue realizado a través de PayPal, el reembolso se efectuará en la misma cuenta Paypal y estará disponible de inmediato.\*

Si el método de pago escogido es contra reembolso, cajero automático o transferencia bancaria, solicitaremos al cliente los datos de la cuenta en la que desea recibir el reembolso.\*

\* Se ha de tener en cuenta que los métodos de pago mencionados anteriormente no están disponibles en todos los países. Para conocer qué métodos de pago están disponibles en su país, por favor consulte la información facilitada previamente en la sección "Métodos de pago".

El cliente puede también escoger la opción de ser reembolsado mediante cupón descuento, independientemente del método de pago utilizado en el pedido original. El cupón tiene una validez de 12 meses a partir de la fecha de creación del mismo. Una vez finalizado este plazo, no se podrá efectuar ningún tipo de reembolso.

## REEMBOLSO DE LOS GASTOS DE ENVÍO

En el caso de que PROZIS fuese responsable de la devolución del pedido, le reembolsaremos los respectivos costes de envío (p.ej. en caso de productos defectuosos o productos diferentes a los solicitados en el pedido).

No obstante, si en un pedido de varios productos solo uno de ellos es defectuoso, los gastos de envío no serán reembolsados.

### REEMBOLSO DE GASTOS DE ENVÍO

Existen tres situaciones relativas al reembolso de los gastos de envío del pedido:

- i) La no entrega del pedido por razones imputables a PROZIS o el transportista: el cliente recibirá un reembolso del importe total del pedido en concepto de gastos de envío. Un agente del Departamento de Devoluciones y Reembolsos del Servicio de Atención al Cliente de PROZIS contactará con el cliente a fin de confirmar su derecho al reembolso de los gastos de envío y proporcionar cualquier aclaración adicional.
- ii) Cualquier error en el/los producto/s o envíos de productos defectuosos: el cliente recibirá un reembolso del importe total del pedido en concepto de gastos de envío únicamente si el error o defecto afecta a la totalidad de los productos enviados. Para más información, consultar el apartado 1.7. a continuación.
- iii) Derecho de libre resolución del contrato: en cumplimiento de lo establecido en los artículos 9 y 11 de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2011, aplicable a los contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento comercial, el cliente podrá ejercer su derecho de libre resolución del contrato dentro de los 14 días siguientes a la fecha en que adquiere físicamente el producto o, si el pedido se compone de varios artículos entregados en distintos días, a partir del día en que adquiere físicamente el último artículo. Para ejercer este derecho, el cliente deberá enviar a PROZIS, antes de que finalice el plazo establecido anteriormente, una declaración inequívoca de resolución del contrato, pudiendo, para ello, utilizar el modelo de Libre Resolución disponible [aquí](#). PROZIS procederá a la realización del reembolso del importe total del pedido en concepto de gastos de envío. Un agente del Departamento de Devoluciones y Reembolsos del Servicio de Atención al Cliente de PROZIS contactará con el cliente a fin de confirmar su derecho al reembolso de los gastos de envío y proporcionar cualquier aclaración adicional.

### 1.4 Información sobre productos

Tomamos todas las precauciones necesarias para garantizar que todos los detalles, descripciones y precios de los productos que aparecen en nuestro sitio web son correctos. Sin embargo, pueden producirse anomalías relativas a productos cuya información no se ha publicado correctamente, incluidas precios y ofertas. En tales circunstancias, nos reservamos el derecho de no procesar aquellos pedidos que contengan tales productos. Si un cliente realiza un pedido que incluya estos productos, será informado a través del Servicio de Atención al Cliente sobre la imposibilidad de efectuar el envío del pedido.

El rechazo de un pedido puede también deberse, entre otras, a las siguientes razones:

- Falta de existencias de un producto.
- Imposibilidad de obtener la autorización del pago.
- Sospecha de fraude.

Todos los productos, campañas, promociones y ofertas están limitadas a la disponibilidad de existencias y/o unidades asignadas para la campaña.

Si el cliente realiza el pedido seleccionando el método de pago a contra reembolso\* y dicho pedido incluyese un producto del que no tenemos existencias, este será retirado del pedido y procederemos, tras contactar con el cliente y confirmar su aprobación, a enviar los productos restantes. En caso de tratarse de uno o varios productos que forman parte de un pack, procederemos a retirar todo el pack del pedido tras contactar con el cliente para confirmar su conformidad.

Si el cliente realiza el pedido seleccionando como método de pago tarjeta de crédito o PayPal\*, y dicho pedido incluyese un producto del que no tenemos existencias, este será retirado del pedido y procederemos a enviar los productos restantes a fin de evitar el retraso del proceso en su conjunto. En caso de tratarse de uno o varios productos que forman parte de un pack, procederemos a retirar todo el pack del pedido. El cliente, por supuesto, será debidamente informado sobre los cambios efectuados. Asimismo, se programará inmediatamente el reembolso a través de la forma de pago original. El cliente será informado a través del Servicio de Atención al Cliente de la alteración en su pedido y el período en que se efectuará el reembolso.

Si el cliente realiza el pedido seleccionando como método de pago cajero automático o transferencia bancaria\*, y dicho pedido incluyese un producto del que no tenemos existencias, este será retirado del pedido y procederemos, tras contactar con el cliente y confirmar su aprobación, a enviar los productos restantes. En caso de tratarse de uno o varios productos que forman parte de un pack, procederemos a retirar todo el pack del pedido tras contactar con el cliente para confirmar su conformidad. El importe será reembolsado inmediatamente mediante un cupón que tendrá una validez de 12 meses, contados a partir de su fecha de creación. Una vez transcurrido este período, no se podrá efectuar ningún reembolso. El cliente recibirá un mensaje de nuestro Servicio de Atención al Cliente confirmando la alteración del pedido con el código del cupón de reembolso. Si el cliente prefiere un reembolso a través del método de pago original, deberá solicitarlo respondiendo al mensaje que se le envía a través del Servicio de Atención al Cliente con el código del cupón de reembolso y los datos bancarios de la cuenta en la que desea que efectuemos el reembolso (banco, IBAN y SWIFT).

Si el pedido incluyese un producto canjeado por ProzisPoints del que no tenemos existencias, este también será retirado del pedido y procederemos a enviar los productos restantes a fin de evitar el retraso del proceso en su conjunto. Los ProzisPoints serán restituidos inmediatamente en la cuenta del cliente. El cliente será informado de la alteración en su pedido, así como de la restitución de los ProzisPoints.

\* Los métodos de pago mencionados anteriormente no están disponibles en todos los países. Para conocer qué métodos de pago están disponibles en su país, por favor consulte la información facilitada previamente en la sección "Métodos de pago".

PROZIS se reserva el derecho de cambiar los precios en cualquier momento sin notificación previa.

Los pagos siempre se realizan en euros, aunque los precios pueden aparecer en otras monedas. Algunos bancos pueden cobrar tasas de conversión de divisas. PROZIS no tiene ningún tipo de control sobre esta práctica y por tanto declina cualquier responsabilidad sobre la misma.

Los productos, información, servicios y otros contenidos disponibles en o mediante este sitio web, incluidos, entre otros, cualquier producto, información, correo electrónico, servicio o contenido facilitado en cualquier sitio enlazado, se proporciona únicamente de forma resumida o sintetizada. Esta información no pretende sustituir los consejos del médico u otro profesional de la salud del cliente, ni las indicaciones que constan en las etiquetas, envases y prospectos de los productos. Antes de comprar o utilizar cualquier producto, información o servicio disponible en o mediante este sitio web, incluidos, entre otros, cualquier producto, información o servicio disponible en cualquier sitio enlazado, el cliente debe consultar a su médico o farmacéutico.

El cliente no debe emplear la información disponible en este sitio web para el diagnóstico o tratamiento de cualquier problema de salud, ni para la prescripción de cualquier medicamento u otro tratamiento. El cliente debe consultar siempre a su médico o farmacéutico y leer cuidadosamente toda la información facilitada por el fabricante del producto, así como las indicaciones que constan en la etiqueta, envase y prospecto de cualquier medicamento o suplemento dietético, herbal u homeopático, antes de empezar cualquier dieta o programa de ejercicios o antes de iniciar cualquier tratamiento para un problema de salud. Cada persona es diferente y la forma en que un individuo reacciona a un producto determinado puede diferir considerablemente a la de otras personas.

Salvo que se indique lo contrario en este sitio web, Prozis no patrocina ningún producto o servicio específico ofrecido, publicitado o vendido en o mediante este sitio web, incluidos, entre otros, cualquier producto o servicio ofrecido, publicitado o vendido en o mediante cualquier sitio enlazado. Prozis no se hace responsable de cualquier producto o servicio publicitado por terceras partes y disponible en cualquier sitio enlazado, ni de cualquier reclamación sobre calidad o eficacia efectuada por los mismos. Por lo tanto, se advierte al cliente de que otros sitios web en internet, incluidos, entre otros, sitios enlazados y sitios que enlazan a este, pueden contener material o información que algunas personas pueden considerar de carácter ofensivo o inapropiado; o que son inexactos, falsos, inverosímiles o engañosos; o que son difamatorios, calumniosos, infringen los derechos de terceros o son de algún modo ilegales. Prozis declina expresamente cualquier tipo de responsabilidad por el contenido, la legalidad, la decencia o la exactitud de la información, así como por cualquier producto y servicio

que aparezca en cualquier sitio enlazado o sitio que enlace a este.

## **1.5 Sugerencias y Reclamaciones**

La opinión de nuestros clientes es muy importante para nosotros y nos ayuda a mejorar nuestros servicios. De este modo, si por algún motivo nuestros clientes no se encuentran satisfechos o tienen alguna sugerencia, les pedimos que dediquen algunos minutos para reportar cualquier situación, preferentemente a través del envío de un mensaje a nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Si la reclamación está relacionada con un pedido específico, el cliente dispone de 14 días a partir de la recepción de este para ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente y comunicar el problema.

Si el cliente ha recibido un producto defectuoso o dañado, o si el producto que ha recibido es distinto al que ha encargado, deberá adjuntar a su reclamación un vídeo o algunas fotografías que muestren claramente el problema detectado y el estado en que ha recibido la caja del pedido.

El cliente también deberá conservar en su poder el producto defectuoso, dañado o equivocado, así como la caja del pedido, hasta que el Servicio de Atención al Cliente le indique lo contrario.

En caso de que, en el momento de la entrega del pedido, la parte exterior de la caja no se encuentre en perfectas condiciones, el cliente deberá rechazar la entrega. De lo contrario, su reclamación podría no aceptarse.

## **1.7 GARANTÍA**

Uno de los derechos fundamentales de los consumidores es el acceso a bienes y servicios correspondientes a los adquiridos y en correcto funcionamiento. Por eso PROZIS garantiza, durante un período de 24 meses a partir de la fecha de la compra (excepto en el caso de productos perecederos), la calidad de sus productos ofreciendo a los clientes, en casos justificados, una de las siguientes soluciones, en este orden:

- Reparación del producto dañado, garantizando el correcto funcionamiento y/o calidad final.
- Cambio del producto por uno idéntico.
- Cambio del producto por uno semejante en características y finalidad, siempre que el cliente esté de acuerdo.
- Resolución del contrato y reembolso en caso de no poderse llevar a cabo ninguna de las opciones anteriores.

Para poder ejercer su derecho de garantía, el cliente deberá presentar una reclamación al Servicio de Atención al Cliente y devolver el producto defectuoso o distinto al adquirido.

El Servicio de Atención al Cliente analizará el(los) artículo(s) en cuestión para confirmar la validez del derecho de garantía por parte del cliente, excluyéndose todas las situaciones derivadas, de manera justificada, entre otras, de:

- Uso indebido o daño de manera intencionada o accidental por parte del cliente.
- Desgaste normal del producto, siempre y cuando coincida con los niveles previstos y declarados por el fabricante.
- Imposibilidad de confirmar la avería o defecto indicado por el cliente.
- Todas las situaciones identificadas como intentos de fraude.

Una vez analizado el producto devuelto, se le informará al cliente del estado de su reclamación.

En los casos en que el ejercicio del derecho de garantía resulte aplicable, PROZIS se encargará de la reparación, sustitución o reembolso del artículo dentro del menor plazo posible, hasta un periodo máximo de 30 días siguientes a la notificación enviada por correo electrónico al cliente con la correspondiente confirmación del derecho a ejercer la garantía del producto.

El reembolso de cualquier importe se realizará mediante el mismo método de pago utilizado en la compra, excepto cuando se llegue a un acuerdo distinto con el cliente.

Estas disposiciones no afectarán a los derechos legales del consumidor.

## **1.8 ProzisPoints**

### **1.8.1 ¿Qué son los ProzisPoints?**

Los ProzisPoints son puntos que el cliente gana al realizar la compra de cualquier producto en Prozis. Cada producto tiene una cantidad de ProzisPoints asociados al mismo.

### **1.8.2. ¿Dónde puedo consultar cuántos ProzisPoints gano con cada producto?**

En la página de cada producto se muestra el número de ProzisPoints asociados a la compra del mismo. El número

de puntos se encuentra a la derecha de la imagen del producto, al lado del precio correspondiente.

### **1.8.3. ¿Para qué pueden utilizarse los ProzisPoints y cuál es su plazo de validez?**

Los ProzisPoints pueden canjearse por regalos exclusivos o pueden guardarse en la cuenta del cliente para utilizarse en pedidos posteriores. Cuando el cliente elige guardar sus puntos, tendrá a su disposición regalos más valiosos para canjear en su próximo pedido. Los ProzisPoints tienen una validez de 12 meses a partir de su fecha de obtención. Al finalizar este período, los ProzisPoints caducan y tanto la cantidad de puntos caducados como su correspondiente plazo de validez quedarán registrados en el historial de ProzisPoints.

### **1.8.4. ¿Cómo puedo canjear mis ProzisPoints por regalos?**

Después de añadir los artículos al carrito y hacer clic en "Proceder con el pago", se muestra una página que informa al cliente de la cantidad total de ProzisPoints disponibles en su cuenta. En esta página, el paso 1 de finalización del pedido, el cliente puede elegir entre guardar los ProzisPoints para utilizarlos en pedidos posteriores o canjearlos por regalos que se muestran tras seleccionar la opción correspondiente. El cliente puede seleccionar los regalos y las cantidades correspondientes según el número de puntos disponibles, haciendo clic en "AÑADIR AL CARRITO". Este procedimiento para canjear los puntos puede repetirse hasta que se gastan todos los puntos disponibles en la cuenta. Después de seleccionar los regalos deseados, el cliente debe hacer clic en el botón "SIGUIENTE PASO", que se encuentra en la esquina inferior derecha de la página.

### **1.8.5. ¿Cómo puedo confirmar que los regalos canjeados por ProzisPoints se enviarán junto con el resto de artículos de mi pedido?**

Al confirmar los artículos incluidos en el carrito, durante el paso 4 de finalización del pedido, "Confirmación", aparecerán los regalos canjeados por ProzisPoints con la indicación "GRATIS", lo que significa que los regalos no tendrán ningún coste para el cliente. En caso de que los regalos seleccionados no aparezcan de esta manera en la pantalla, se aconseja que el cliente repita el procedimiento. En la parte inferior de esta misma página se muestra el número de ProzisPoints que se han canjeado por regalos, así como el total de puntos aún disponibles en la cuenta para pedidos posteriores. Si el cliente elimina los regalos del carrito antes de concluir el pedido, los ProzisPoints correspondientes se devolverán a su cuenta.

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

El cliente puede optar por guardar los ProzisPoints en vez de gastarlos hasta alcanzar la cantidad necesaria de puntos para canjear por su regalo favorito.

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

El cliente puede ganar más ProzisPoints enviando comentarios sobre los productos que ha comprado en nuestra tienda en línea. Para ello, deberá redactar un comentario breve sobre las características o la calidad del producto. Si el comentario cumple con nuestras condiciones internas, este se aprobará y se publicará automáticamente en nuestro sitio web. El cliente recibirá 20 ProzisPoints por cada comentario aprobado y 20 ProzisPoints adicionales al compartir dicho comentario en Facebook®. Además, el cliente podrá recibir 50 puntos adicionales por cada compra realizada con éxito en la tienda en línea si, al final del proceso de compra, selecciona la opción de compartir el contenido en su cuenta personal de Facebook®. En ese momento, el cliente será redireccionado a la página oficial de esta red social y verá un mensaje predeterminado de promoción de PROZIS, listo para compartir. De este modo, recibirá los puntos adicionales en su cuenta de cliente PROZIS en el momento de la facturación del pedido, excepto cuando elija el método de pago a contra reembolso, ya que, en este caso, los puntos se acumularán en la cuenta en el momento que la empresa de transporte confirme la recepción de la entrega. En el caso de campañas promocionales específicas, PROZIS puede incrementar la cantidad de puntos asociados a la compra de determinados productos, a la acción de compartir el pedido en Facebook® o al método de pago seleccionado.

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

Cada ProzisPoint tiene un valor de 0,01 €.

### **1.8.9. ¿Dónde puedo consultar información detallada sobre mis ProzisPoints?**

La cuenta de cliente PROZIS incluye un apartado en el que se puede consultar los ProzisPoints acumulados o gastados. Después de iniciar sesión en su cuenta, el cliente podrá consultar su historial de puntos en su área personal seleccionando el apartado "ProzisPoints". Esta página muestra los regalos específicos canjeados por ProzisPoints, cuántos puntos se han ganado con la compra de cada artículo y las cantidades solicitadas, así como el total de ProzisPoints disponibles y en tramitación.

### **1.8.10. ¿Qué quiere decir que los ProzisPoints se encuentran "en tramitación"?**

El significado dependerá del método de pago seleccionado. Si el cliente opta por pagar a contra reembolso, tener ProzisPoints "en tramitación" significa que el pedido en el que el cliente ha ganado o ha gastado ProzisPoints aún no se ha confirmado por parte del servicio de mensajería. Los ProzisPoints pasarán a estar disponibles en la cuenta del cliente cuando el servicio de mensajería confirme la entrega del pedido y cuando el estado del pedido cambie a "Enviado". Si el cliente selecciona otro método de pago, significa que el pedido en el que el cliente ha ganado o ha gastado ProzisPoints aún no se ha enviado ni se ha facturado. Cuando el estado del pedido cambie a "Enviado", los ProzisPoints pasarán a estar disponibles en la cuenta del cliente.

#### **1.8.11. Los regalos que canjeé por ProzisPoints no se han incluido en el pedido. ¿Por qué?**

Si el cliente elimina uno o más artículos del carrito después de haber seleccionado regalos canjeados por ProzisPoints, estos regalos se eliminarán automáticamente del carrito y los respectivos ProzisPoints se devolverán a su cuenta. Si los regalos seleccionados no se han incluido en el pedido, se recomienda que el cliente consulte sus movimientos de ProzisPoints en el apartado correspondiente, a fin de verificar si los puntos canjeados por los regalos efectivamente se han retirado. Si no hay constancia de la deducción de puntos, ello significa que los regalos no se añadieron correctamente al carrito y, por lo tanto, tampoco se incluyeron en el pedido.

#### **1.8.12. Los ProzisPoints ganados y canjeados por regalos en un determinado pedido no aparecen en el apartado "ProzisPoints". ¿Qué ha sucedido?**

Esta situación puede deberse a una de las siguientes razones:

- El pedido se ha cancelado: esto origina la cancelación de los ProzisPoints acumulados y utilizados en dicho pedido. Por lo tanto, estos puntos ya no aparecen en el apartado "ProzisPoints".
- El pedido se ha devuelto a Prozis: los ProzisPoints canjeados y ganados con un determinado pedido se cancelan cuando se recibe la devolución de dicho pedido en nuestro almacén, por lo que se eliminan del apartado "ProzisPoints".
- El cliente devuelve uno o más productos adquiridos en su pedido: cuando nuestro almacén tramita la correspondiente devolución, se cancelan los ProzisPoints obtenidos con la compra de los productos en cuestión. Estos puntos, por consiguiente, desaparecen del apartado "ProzisPoints".
- El cliente recibe uno o más productos dañados: cuando se concluye la tramitación de la respectiva reclamación por parte de nuestro Servicio de Atención al Cliente, los ProzisPoints obtenidos con los productos adquiridos y/o canjeados por regalos se cancelan, por lo que desaparecen del apartado "ProzisPoints".
- El cliente no ha recibido uno o más productos de su pedido: cuando nuestro Servicio de Atención al Cliente concluye la tramitación de la reclamación relativa a la falta de producto/s, los ProzisPoints obtenidos con dicho/s producto/s adquirido/s y/o canjeado/s por regalos se cancelan, por lo que desaparecen del apartado "ProzisPoints".

#### **1.8.13. Tengo un saldo negativo de ProzisPoints. ¿Cómo es posible?**

Esta situación puede deberse a una de las siguientes razones:

- Se produce la devolución de un pedido a PROZIS y los ProzisPoints obtenidos por el cliente en dicho pedido se han canjeado por regalos en un pedido posterior: los ProzisPoints correspondientes a un pedido devuelto se cancelan cuando se recibe la devolución del pedido en nuestros almacenes. El saldo de ProzisPoints se actualiza al tramitarse el proceso de devolución. Por lo tanto, si el cliente realiza un nuevo pedido y utiliza los ProzisPoints obtenidos con el pedido devuelto, el saldo de ProzisPoints será negativo.
- Se produce la devolución parcial o total de un pedido y el cliente ha canjeado la totalidad o parte de los ProzisPoints obtenidos con el/los producto/s comprado/s por regalos en ese mismo pedido: los ProzisPoints obtenidos con la compra de un producto se cancelan cuando se recibe la devolución del pedido en nuestros almacenes. Por lo tanto, si el cliente canjea los ProzisPoints ganados por regalos y posteriormente decide devolver el producto, el saldo de ProzisPoints será negativo.

#### **1.8.14. ¿Es posible cambiar o devolver productos canjeados por ProzisPoints?**

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

#### **1.8.15. ¿Puedo canjear la totalidad de mis ProzisPoints por regalos en un único pedido?**

En cada pedido es posible canjear hasta 6500 ProzisPoints.

## **II - Política de Privacidad y Protección de Datos**

### **2.1. Introducción**

La navegación en el sitio web de PROZIS, así como el registro como cliente en la tienda en línea implican la comprensión y aceptación de la presente Política de Privacidad y Protección de Datos.

En PROZIS nos comprometemos a proteger la privacidad de los datos personales y actuar de manera preventiva en lo que respecta a la seguridad del sitio web y la protección de datos de sus clientes y visitantes.

A fin de garantizar la confidencialidad de los datos personales, se han implementado nuevas medidas de protección de datos en la verificación de la legitimidad de utilización de los datos personales, así como en la garantía del cumplimiento de los derechos reconocidos a los titulares de tales datos. En este ámbito, y a través de la especialización de los canales de Servicio de Atención al Cliente, PROZIS busca promover una comunicación más clara y objetiva de las finalidades subyacentes al tratamiento de los datos personales y la transparencia de las operaciones de tratamiento de los mismos.

Así, el objetivo de la presente información es transmitir, de forma clara e inequívoca, el contenido de la política de privacidad y protección de datos personales que serán objeto de tratamiento en los términos previstos en el Reglamento General de Protección de Datos (en adelante RGPD) y según lo delimitado por el contenido de la relación comercial que se establece entre el titular de los datos y PROZIS.

## **2.2. Qué datos personales obtenemos**

En términos generales, se recogen datos personales a partir de tres situaciones derivadas directamente de la actividad llevada a cabo por PROZIS:

### **2.2.1. Registro de usuario: creación de la cuenta de cliente PROZIS y fines del tratamiento de datos**

Para la creación de la cuenta de cliente, se facilitará un área personal donde el cliente deberá introducir los datos necesarios para su identificación como cliente. La realización de la primera compra dependerá del suministro de datos personales adicionales, indispensables para el procesamiento del pedido y su entrega.

Los campos obligatorios en los formularios para realizar el registro se indican con un asterisco (\*).

PROZIS se compromete a proteger los datos del cliente y no se pondrán a disposición de terceros sin el conocimiento o consentimiento del titular, según las exigencias legales.

En la fase de procesamiento del pedido puede que se divulguen determinados datos personales (como la dirección y el código postal) a terceros para la finalidad única de prevención y detección de fraudes y siempre como consecuencia de la interpelación por parte de las autoridades competentes.

Además, al realizar una compra en el sitio web, se solicitarán datos relativos a la dirección de entrega y los detalles de pago a fin de garantizar la mayor eficacia posible y el cumplimiento de los plazos de entrega.

Los datos proporcionados se almacenarán durante el período estrictamente necesario, que normalmente corresponde al plazo de existencia de la cuenta de cliente. Por este motivo, cuando el cliente decida cancelar su cuenta, sus datos personales se eliminarán de manera definitiva, excepto los datos necesarios para el cumplimiento de obligaciones legales, que se archivarán en nuestra base de datos para tal fin y durante el tiempo absolutamente necesario. Si el cliente desea realizar un nuevo pedido en el sitio web, deberá volver a registrarse y estará sujeto a los términos y condiciones vigentes en esa fecha.

También podemos obtener información sobre la experiencia del cliente en el sitio web con la finalidad única de mejorar la prestación de servicios a nuestros clientes, que se llevará a cabo tras el conocimiento, la confirmación y, cuando sea necesario, el consentimiento expreso del titular de los datos personales. A fin de evaluar y certificar la calidad del servicio y la eficacia de respuesta de PROZIS, se compartirá información con entidades especializadas en este ámbito, en particular con eKomi Ltd., Trustpilot y Trustedshop. La finalización del registro del cliente requerirá una confirmación que se enviará a la dirección de correo electrónico que el cliente asocie a su cuenta de cliente y que incluirá un enlace al presente documento.

Por lo que respecta a la **actualización de los datos de cliente**, este siempre podrá comprobar los datos que ha proporcionado a PROZIS desde su área personal. Además, deberá mantener tales datos seguros, ya que cualquier acción o solicitud realizada a través de su cuenta será su responsabilidad, siempre que se cumplan los procedimientos de confirmación de identidad del cliente que se describen a continuación.

Recomendamos que el cliente no guarde su contraseña en el navegador, ya que otra persona con acceso al equipo podría acceder a su información personal.

Finalidad de los datos obtenidos

Los datos del cliente son objeto de tratamiento en el marco de la realización de acciones como el procesamiento de pedidos, la notificación al cliente de posibles cambios en las funcionalidades del sitio web, la realización de encuestas, así como la evaluación de interacciones para fines estadísticos.

Podemos también enviar periódicamente por correo electrónico información sobre productos y servicios,

campañas, promociones y ofertas especiales. Si el cliente no desea recibir tal información, puede cancelar la suscripción al boletín a través de la sección "Gestionar permisos" en su área de datos, o haciendo clic en el enlace disponible en el boletín.

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

Siempre que el cliente, por iniciativa propia, se ponga en contacto con PROZIS a fin de obtener información sobre los productos, el proceso de compra, el estado del pedido, así como de reportar situaciones relacionada con el sitio web, PROZIS podrá necesitar recoger datos personales adicionales para diversos fines que, en cada caso en concreto, se comunicarán específicamente, entre los cuales pueden incluirse:

i) confirmar la **identidad del cliente** y el motivo del contacto.

Para garantizar que el titular de los datos pueda contactar eficazmente con PROZIS, hemos aplicado medidas de refuerzo de confirmación de identidad del interlocutor cuando el contacto se establezca por vía telefónica.

Así, a partir del 25 de mayo de 2018, el operador únicamente proseguirá con la llamada tras la comunicación, clara y objetiva, de la finalidad y las condiciones de confirmación de identidad del cliente, así como la confirmación expresa por su parte de proseguir bajo estas condiciones.

En este contexto, el operador solicitará, en primer lugar, la autorización del cliente para acceder a su historial de compras de los últimos 6 (seis) meses y, a continuación, solicitará también al cliente que indique uno o más productos adquiridos en pedidos anteriores.

Alternativamente, y tras la descripción de este mecanismo de confirmación de identidad, podrá enviarse al contacto telefónico o dirección de correo electrónico registrado en la cuenta de cliente, un código de confirmación alfanumérico que el cliente deberá informar al operador al inicio de la llamada telefónica.

Tras confirmarse la identidad del cliente, el operador le hará algunas preguntas relacionadas con la descripción del motivo de la llamada, a fin de establecer el contexto de la situación y, eventualmente, reenviarla a un agente del Servicio de Atención al Cliente especializado en el tema correspondiente.

La eventual grabación de la llamada para fines de evaluación de la calidad de la atención dependerá del consentimiento previo y expreso del cliente.

Siempre que el cliente se ponga en contacto y el Servicio de Atención al Cliente, y viceversa, tan pronto como se considere resuelta la situación que haya motivado el contacto del cliente con PROZIS, se enviará al cliente un mensaje de correo electrónico con la confirmación de la actualización del estado de la reclamación/solicitud de información. Los datos personales que integran el proceso asociado al contacto inicial se conservarán durante un período de 30 meses, transcurridos los cuales se eliminarán de forma definitiva. También para fines exclusivamente estadísticos, si el cliente otorga su consentimiento, se registrará su opinión relativa al nivel de satisfacción con el servicio de atención que ha recibido. Este registro no implicará el almacenamiento de ningún dato personal, sino el nivel de evaluación a través de seudonimización.

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

En el marco del procesamiento de un pedido específico, puede surgir la necesidad de que PROZIS se ponga en contacto con el cliente para:

i) confirmación o rectificación de alguno de los datos personales necesarios para la conclusión del proceso de entrega (por ejemplo, la dirección de entrega). En estos casos, el contacto se llevará a cabo mediante el número de teléfono móvil que figura en la ficha del cliente y, una vez establecida la conexión, el agente confirmará la identidad del interlocutor siguiendo, en su caso, el procedimiento descrito anteriormente en el punto 2.2.2./i).

ii) informar al cliente de que se ha enviado un mensaje a la bandeja de entrada de su cuenta de cliente debido a la verificación de falta de existencias de uno o más artículos del pedido en cuestión y que, como alternativa, se podrá proceder a la devolución del importe pagado o la sustitución por productos similares, según lo establecido en el punto 1.4. de las Condiciones Generales de Venta.

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

#### **2.2.4.1. Clasificación y descripción de Cookies**

##### **Tipos:**

**Esenciales:** Permiten la navegación en el sitio web y la utilización de sus funcionalidades. Sin estas cookies no se podrá procesar las solicitudes del cliente.

**De funcionalidad o rendimiento:** Recopilan información sobre cómo el usuario utiliza el sitio web a fin de mejorar su funcionalidad. Permite verificar los ámbitos de mayor interés del cliente, midiendo la eficacia de las campañas promocionales. De esta forma, PROZIS logra interpretar qué productos y promociones se ajustan a los intereses y las necesidades del cliente a través de: la elaboración de estadísticas en función del comportamiento no individualizado del cliente y la consiguiente utilización del sitio web; la medición de la eficacia de las campañas publicitarias; la consiguiente introducción de mejoras en la navegación, etc., con la finalidad única de incrementar el rendimiento y la eficacia de respuesta del sitio web. Por lo tanto, también las cookies de rendimiento proporcionadas por terceros autorizados se utilizan para los fines aquí indicados.

**Analíticas:** Utilizadas de manera anónima para fines estadísticos, así como para mejorar el funcionamiento del sitio web. Nunca recogen información de carácter personal. Permite destacar artículos que pueden resultar interesantes a los clientes o visitantes, supervisar el rendimiento del sitio web, determinar el método más eficaz de conexión entre páginas o incluso la razón por la que algunas páginas reciben mensajes de error.

#### **Período de validez:**

**Permanentes:** Almacenadas en el equipo o dispositivo del cliente, entre sesiones de navegador, para mantener las configuraciones o preferencias y mejorar el uso del sitio web en la siguiente visita. Algunas de estas cookies son proporcionadas por terceros autorizados, estando limitadas a las siguientes finalidades: presentar campañas y productos que pudieren ser de interés del cliente; retargeting (publicidad de productos PROZIS en sitios web de socios o redes sociales sin almacenamiento de datos personales o perfiles de usuarios, por lo que no implica la transmisión de ningún dato personal a terceros, ya que la publicidad es completamente anónima).

**De sesión:** Limitadas a cada una de las sesiones iniciadas por el usuario, por lo que expiran cada vez que se termina una sesión en el explorador. Pueden tener como finalidad la indicación de los productos anteriormente introducidos en el carrito de compra, la identificación de problemas y la garantía de una mejor experiencia de navegación. Algunas cookies de sesión pueden todavía suponer una garantía de mejora de la seguridad.

## **Descripción de las cookies**

### **Estrictamente necesario**

<b>Nombre de la cookie</b>	<b>Objetivo</b>
przsid	"Cookie de sesión" que permite saber quién eres mientras accedes al sitio web.
_am	Se usa para verificar si estás explorando nuestro sitio web a través de la versión de escritorio o la versión móvil.

### **Otras cookies**

<b>Nombre de la cookie</b>	<b>Objetivo</b>
_sl	Cookie que permite recordar preferencias de la tienda o el idioma.
_rm	Esta cookie se crea cuando seleccionas la opción "recordarme" al identificarte. No guarda ningún tipo de información personal como nombre de usuario o contraseña. Se borra cuando cierras explícitamente la sesión en tu cuenta.
_gvawy	Cookie para mostrar/ocultar elementos emergentes sobre "pasatiempos/concursos".
__redir, __rrid, __rridul, __clkid, __sid_ot, __usrid_ot, __vh_ot, __cph_ot, __rfa_ot	Cookies para realizar un seguimiento de forma anónima de las visitas y las páginas visualizadas.
nws_ck	Cookie para mostrar/ocultar la "barra de navegación superior incorporada".
selected_elem	Cookie para guardar los datos relacionados con

acciones que requieren identificación (originados después de iniciar sesión).

BIGipServer

Cookies que empiezan por "BIGipServer" (cookie persistente BIG-IP) y se emplean para mejorar el rendimiento y la seguridad del sitio web.

incap\_ses\_, visid\_incap\_

Cookies que comienzan por "incap\_ses\_" o "visid\_incap\_" y se emplean para mejorar el rendimiento y la seguridad del sitio web.

## Cookies de terceros

### Google Analytics

Nombre de la cookie	Objetivo
_ga	Se utiliza para distinguir usuarios.
_gat	Se utiliza para acelerar la tasa de solicitud.
__utma	Se emplea para distinguir usuarios y sesiones. La cookie se crea cuando se ejecuta la biblioteca JavaScript y no existe ninguna cookie "__utma". La cookie se actualiza cada vez que se envían datos a Google Analytics.
__utmb	Se utiliza para determinar nuevas sesiones/visitas. La cookie se crea cuando se ejecuta la biblioteca JavaScript y no existe ninguna cookie "__utmb". La cookie se actualiza cada vez que se envían datos a Google Analytics.
__utmc	No se usa. Anteriormente se utilizaba con la cookie "__utmb" para saber si se establece una nueva sesión/visita por el usuario.
__utmz	Almacena la fuente de tráfico o la campaña que explica cómo ha llegado el usuario a nuestro sitio web. La cookie se crea cuando se ejecuta la biblioteca JavaScript y se actualiza cada vez que se envían datos a Google Analytics.

### Youtube

Nombre de la cookie	Objetivo
SID, LOGIN_INFO, PREF, SSID, HSID, VISITOR_INFO1_LIVE	Estas cookies se utilizan por Youtube para almacenar las preferencias de los usuarios y algunas contienen información suficiente para hacer el seguimiento.

### AddThis

Nombre de la cookie	Objetivo
uid	ID de usuario generado por el sistema y asignado de forma exclusiva.
di/dt	Cookies de mantenimiento que sirven para gestionar la fecha de expiración de otras cookies.
bt	Adaptación de intereses del usuario.
uvc	Mide la frecuencia con la que vemos un usuario AddThis.
ssc/psc/uvc	Estas cookies se utilizan para registrar los contenidos que comparte el usuario, así como su actividad social.
loc	Geolocalización, sirve para que los editores sepan

aproximadamente dónde se encuentran las personas que comparten información.

\_\_atuvc, \_\_atuvs

Creado y leído por AddThis, el sitio de JavaScript para compartir contenidos en redes sociales.

## Globalsign.com

Nombre de la cookie	Objetivo
__cfduid	Se utiliza para anular las restricciones de seguridad basadas en la dirección IP del visitante que está accediendo. No contiene ninguna información relativa a la identificación del usuario.

### 2.2.4.2. Activar y desactivar cookies y tecnologías similares

Para fines estadísticos, los boletines y otras comunicaciones pueden contener información que permite saber si los usuarios las abren, así como para comprobar los clics a través de enlaces contenidos en las mismas. Sin embargo, el cliente siempre podrá cancelar la suscripción al boletín o la comunicación por correo electrónico a través de la opción disponible en el mismo para tal fin.

Además, en el menú "Ayuda" del navegador utilizado, el cliente podrá gestionar el uso de cookies y otras tecnologías similares. Como se indica en el mensaje visible en la parte superior de esta página, el acceso a la tienda en línea de PROZIS supone el uso de cookies y la desactivación de las mismas podría condicionar la navegación en el sitio web.

Para obtener más información, el cliente podrá consultar la información disponible en cada uno de los navegadores, así como obtener artículos con información específica sobre las cookies (por ejemplo, <http://www.allaboutcookies.org>).

### 2.2.4.3. Comunicaciones individuales de promoción de productos

En función de la opción seleccionada por el cliente de experiencia normal o personalizada, PROZIS podrá o no enviar mensajes de correo electrónico, en forma de notificación o boletín, a través de los cuales realiza campañas promocionales generales o dirigidas al cliente. En ambos casos, el cliente únicamente recibirá dichas comunicaciones después de haber confirmado su consentimiento de forma expresa e inequívoca y haber sido informado de su derecho a cancelar, en cualquier momento, los permisos concedidos para tales fines. El cliente podrá comprobar en cualquier momento los permisos concedidos en el tratamiento de datos personales en sección "Gestionar permisos", en su área de cliente.

El tratamiento de los datos personales realizado en el marco de las comunicaciones individualizadas se realiza bajo estricto cumplimiento del RGPD, tanto por los agentes de PROZIS, como por eventuales terceras entidades a quienes se transmitan los datos para fines de ejecución de servicios necesarios para llevar a cabo las campañas promocionales.

### 2.2.4.4. Redireccionamiento

Algunos enlaces de este sitio web redirigen el cliente a sitios web externos, socios de PROZIS. Al hacer clic en estos enlaces, dejará el sitio web de PROZIS. Dado que no es posible controlar tales sitios web, PROZIS no se hace responsable del contenido disponible en los mismos.

## 2.3. Seguridad del Tratamiento

PROZIS utiliza uno de los sistemas de compras en línea más seguros que existen y está constantemente mejorando su software para ofrecer la mayor seguridad posible a sus clientes. Un certificado de servidor, denominado certificado digital, garantiza nuestra identidad, así como una encriptación utilizando el protocolo de capa de sockets seguros (Secure Sockets Layer, o SSL) de los datos transmitidos.

## 2.4. Limitación de objetivos, acceso y almacenamiento

PROZIS se compromete a utilizar los datos personales de sus clientes y visitantes para los fines estrictamente necesarios para llevar a cabo su actividad, con las limitaciones resultantes de la misma o de la amplitud del consentimiento expresamente concedido por el respectivo titular. Así, los datos no se transmitirán a ninguna tercera entidad sin el conocimiento y/o la autorización del mismo en los casos en que PROZIS esté legalmente obligada.

En este sentido, PROZIS asegura, además, que el acceso a tales datos por parte de sus agentes únicamente se hará en la exacta medida de lo necesario para la ejecución de la acción en cuestión, estando los mismos identificados y supervisados según sus funciones y tareas en el contexto de su relación contractual.

## **2.5. Derechos de los titulares de datos**

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

En cualquier momento, el cliente podrá solicitar información sobre los datos personales almacenados en lo que respecta a su categoría, origen y destinatario, período de almacenamiento y objetivos subyacentes, identificación del responsable del tratamiento de datos, encargado de protección de datos y contactos.

En caso de acciones claramente infundadas o abusivas del derecho a la información, PROZIS estará sujeta al pago de una tasa de 100,00 €/hora (cien euros por hora). Este importe deberá abonarse en el plazo de cinco días hábiles a partir de la recepción de las instrucciones de pago, enviadas por mensaje escrito a la dirección de correo electrónico proporcionada por el titular de los datos y/o por SMS al contacto de teléfono móvil registrado en su cuenta de cliente o indicada en la solicitud de información en cuestión.

### **2.5.2. Derecho de rectificación y eliminación de los datos personales**

Si el cliente desea ejercer su derecho a la rectificación de datos, deberá enviar la correspondiente solicitud, identificando qué pretende modificar y proporcionando los nuevos datos, a través del correo electrónico [dpo@prozis.com](mailto:dpo@prozis.com) o mediante el envío de una carta registrada al responsable del tratamiento de los datos: Prozis.com, S.A., Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pav. K, Mod. 6, Caniçal, 9200-047 Machico. Deberá seguirse el mismo procedimiento si el cliente desea ejercer su derecho a la eliminación de los datos personales. En ambos casos, el cliente recibirá la confirmación, mediante el mismo medio utilizado, de que se ha procesado su solicitud según lo requerido.

### **2.5.3. Derecho de oposición y retirada del consentimiento previo**

A fin de garantizar el principio de transparencia en el tratamiento de los datos personales y las comunicaciones con el cliente, PROZIS permite que, en cualquier momento, el cliente pueda modificar los permisos de tratamiento de datos concedidos para cada uno de los fines indicados. A través de los ajustes de preferencia disponibles para la activación y desactivación de los permisos concedidos, en la sección "Gestionar permisos" de la cuenta personal, el cliente podrá modificar o revocar los consentimientos anteriores, en concreto los que aceptan la recepción de campañas publicitarias, boletines y otras comunicaciones individualizadas que apuntan a la optimización de la relación entre PROZIS y el cliente o la experiencia de navegación.

Para garantizar el derecho a la revocación del consentimiento y la limitación temporal del tratamiento de los datos personales, PROZIS ofrece al cliente el acceso al historial de las acciones de gestión de permisos en la sección "Gestionar permisos" del área personal, en la opción "Historial de permisos".

## **2.6. Cambios en la Política de Privacidad y Contactos**

2.6.1. Cualquier cambio realizado en la presente Política de Privacidad y de Protección de Datos se publicará en el sitio web de PROZIS, estando también disponibles todas las versiones anteriores a la misma.

2.6.2. Según lo establecido por el RGPD, la sociedad comercial Prozis.com, S.A., persona colectiva número 506806693, con sede en Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, es la Responsable del Tratamiento de Datos Personales.

2.6.3. Las irregularidades, situaciones de incumplimiento y cualquier restricción de seguridad en el tratamiento de los datos personales deberán transmitirse inmediatamente al Encargado de Protección de Datos de PROZIS, mediante el envío de un correo electrónico a [dpo@prozis.com](mailto:dpo@prozis.com).