

Termini e condizioni

Inquadramento La PROZIS® ribadisce il proprio impegno nella protezione dei dati dei suoi clienti e dei visitatori di questo sito. Pertanto, in conformità del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (RGPD – Regolamento [EU] 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016), relativo alla protezione delle persone fisiche per quanto concerne il trattamento dei dati personali e la libera circolazione di questi dati, la PROZIS ha proceduto alla revisione dei Termini e Condizioni di utilizzo dello store online, ed anche della Politica sulla Privacy. La nuova redazione di questi testi entrerà in vigore il 25 maggio 2018.

Termini e Condizioni Generali

L'accesso e l'uso di questo sito sono soggetti ai seguenti Termini e Condizioni Generali di utilizzo, che comprendono le Condizioni Generali di Vendita dello store online www.prozis.com e la Politica sulla Privacy e Protezione dei Dati presentate dalla società commerciale Prozis.com, S.A., codice fiscale 506806693, con sede in Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Portogallo, da qui in avanti denominata PROZIS®, in riferimento alla marca registrata di cui è titolare.

Introduzione

Le vendite realizzate attraverso lo store online www.prozis.com presuppongono il consenso, da parte del cliente, delle Condizioni Generali di Vendita che vengono stabilite sulla base della normativa applicabile al settore del commercio elettronico.

La PROZIS si riserva, perciò, il diritto di alterare queste Condizioni Generali di Vendita senza avviso previo, obbligandosi a pubblicare qualunque modifica sul presente sito.

La PROZIS non si assume la responsabilità se, per qualsiasi motivo, il sito non dovesse essere disponibile per determinati periodi di tempo e si riserva anche il diritto di limitare l'accesso ad alcune parti del sito per ragioni tecniche o in virtù di obblighi legali.

Concetti e Definizioni

Cliente - qualsiasi persona fisica di età inferiore ai 18 anni che crea un conto cliente con l'impegno che tutte le informazioni relative alla sua identificazione e gli altri dati necessari per l'inserimento e l'elaborazione dei suoi ordini siano veritiere, aggiornate e complete. A tutti gli effetti, la PROZIS ritiene che una persona giuridica sia identificata e individualizzata dal collegamento tra la sua denominazione commerciale, la sua sede legale e il codice fiscale indicato al momento della creazione del rispettivo conto cliente.

Cookie – piccolo file di dati inviato al dispositivo elettronico del cliente, che viene memorizzato in esso.

Quando viene creato un account sul sito web, il dispositivo del cliente memorizzerà un cookie che permetterà l'identificazione automatica del cliente ad ogni futura visita del sito web. I cookie vengono utilizzati anche per consentire al sistema di tracciare i passi del cliente durante una sessione di shopping. Se il cliente non accetta l'uso dei cookie essenziali, non potrà utilizzare questo sito web.

Dati personali - informazioni relative a una persona fisica identificata o identificabile ("interessato"), direttamente o indirettamente identificabile mediante riferimento a un identificativo (ad esempio, nome, numero identificativo, indirizzo e-mail, indirizzo IP, ecc.)

Proprietà intellettuale - tutti i diritti di proprietà intellettuale del software e dei contenuti resi disponibili attraverso questo sito web sono di proprietà della PROZIS e sono concessi in licenza e protetti da leggi e trattati internazionali.

Tutti questi diritti sono riservati alla PROZIS e ai suoi fornitori. Il cliente può salvare, stampare o presentare i contenuti di questo sito web solo per uso personale.

La pubblicazione, la manipolazione, la distribuzione o la riproduzione, in qualsiasi formato, di qualsiasi contenuto reso disponibile in questo sito web è vietata, in quanto è il suo collegamento con qualsiasi azienda o società.

PROZIS - marchio registrato di proprietà di PROZIS.COM, S.A.

Trattamento dei dati - operazione o insieme di operazioni effettuate su dati personali o su insiemi di dati personali, con o senza l'ausilio di mezzi automatizzati, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la divulgazione mediante trasmissione, diffusione o altra forma di messa a disposizione, l'allineamento o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

Titolare del trattamento - PROZIS.COM, S.A., come sopra identificato.

Servizio clienti - l'assistenza, la gestione degli ordini e il servizio di account cliente del negozio online, realizzato da PROZIS.COMMERCIAL, S.A., codice fiscale 507107381, società che fa parte dello stesso gruppo commerciale del titolare del trattamento, che agisce in base a un accordo di servizio stipulato con PROZIS a tale scopo specifico.

Pseudonimizzazione - il trattamento dei dati personali è, per quanto possibile, effettuato in modo tale che i dati personali non possano, senza l'utilizzo di informazioni aggiuntive, essere associati a un individuo specifico; tali informazioni aggiuntive sono conservate separatamente e sono soggette a misure tecniche e organizzative per garantire che i dati personali non siano attribuiti a una persona fisica identificata o identificabile.

Sito web - sito internet www.prozis.com, intitolato e gestito dalla società PROZIS.COM, S.A. con lo scopo di promuovere e vendere i prodotti di tale negozio online. La sicurezza e l'operatività del sito come l'elaborazione informatica degli ordini è garantita dalla società PROZIS.TECH, S.A., codice fiscale 504276638. La gestione logistica delle vendite è fornita dalla società VERYFEX, S.A., n. di imposta 509838057. La gestione finanziaria delle operazioni è fornita dalla società PROZIS.GROUP, S.A., S.A., n. di imposta 509423272. Con ciascuna delle suddette società, che appartengono allo stesso gruppo commerciale del titolare del trattamento, sono stati conclusi i necessari contratti di servizio, compresa la Politica sulla privacy e sulla protezione dei dati.

Indirizzo fisico dello stabilimento commerciale - la sede della società PROZIS.COM, S.A., con sede in Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Portogallo, essendo questo l'indirizzo al quale il interessato deve indirizzare un reclamo scritto.

Oggetto

I presenti Termini e Condizioni Generali di utilizzo hanno come oggetto la definizione delle condizioni di accesso ed uso del sito da parte del cliente che vuole effettuare acquisti sullo store online. Le **Condizioni Generali di Vendita** vogliono regolare i termini di attuazione delle transazioni commerciali realizzate tra la PROZIS ed il Cliente. La **Politica sulla Privacy e Protezione dei Dati** vuole identificare i mezzi di protezione della privacy relativamente al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione degli stessi, inclusi i mezzi di gestione personalizzata dei dati personali forniti dai clienti.

I - Condizioni generali di vendita Registrazione dell'ordine e acquisto

Opzioni di pagamento e scadenze – Dopo aver confermato l'ordine dal proprio account, a seconda dell'opzione di pagamento selezionata verrà visualizzata una data di scadenza entro cui effettuare il pagamento. Se allo scadere di questa data il pagamento non è stato effettuato e il metodo selezionato non è il contrassegno, l'ordine verrà annullato.

Le opzioni di pagamento disponibili su PROZIS per effettuare l'acquisto sullo store online sono le seguenti:

PAYMENT METHODS

Carta di Credito

Il cliente può utilizzare la carta di credito con il vantaggio della rapidità della transazione e della flessibilità garantita da questo metodo di pagamento. Tutte le transazioni sul nostro sito sono sicure.

È sicuro pagare con la carta di credito?

Prozis utilizza un sistema avanzatissimo di rilevamento e di prevenzione delle truffe. Questa soluzione permette la verifica dell'autenticità dei pagamenti online e allo stesso tempo assicura ai nostri clienti l'integrità e la sicurezza dei dati, così come la loro identificazione.

Questa sicurezza è resa possibile dalla tecnologia SSL (Secure Socket Layer) che cripta le comunicazioni fra il computer del cliente e il nostro server, in modo che non possano essere intercettate. Perciò Prozis si riserva il diritto di rifiutare qualsiasi ordine pagato attraverso una transazione ritenuta illecita. Qualsiasi attività ritenuta illegale viene riportata immediatamente alle autorità competenti.

3D Secure

3D Secure è un protocollo di comunicazione concepito per migliorare i pagamenti online e per rendere possibile l'autenticazione dell'utente della carta da parte dell'erogatore della carta. Quando si paga in un negozio online, viene attivato un processo di convalida della carta di credito. Se la carta di credito viene considerata valida, il protocollo di sicurezza 3D Secure controlla l'identità del cliente, risalendo in tempo reale all'erogatore della carta. L'erogatore convalida l'identità del cliente e informa il sistema del negozio che la carta utilizzata è legittima.

L'obiettivo è proteggere gli utenti della carta di credito riducendo al minimo la possibilità di utilizzo fraudolento della carta di credito e migliorando l'intero processo della transazione. Questo protocollo è utilizzato da Visa con la designazione 'Verified by Visa', e da Mastercard con la designazione 'SecureCode'.

Come viene processato il pagamento via carta di credito?

Dopo aver selezionato l'opzione di pagamento via carta di credito e cliccato su "Conferma Ordine" il cliente viene reindirizzato alla piattaforma di pagamenti della Redunicre, dove è necessario inserire i dati della carta di credito richiesti e cioè il numero della carta di credito, la data di scadenza e il codice di sicurezza. Infine, cliccando su "Conferma pagamento" si avvierà la transazione.

Se il pagamento non viene accettato, verrà visualizzato un messaggio di errore nella finestra del carrello acquisti. In questo caso si suggerisce di tentare nuovamente di eseguire l'operazione. Se tuttavia il problema dovesse persistere, consigliamo al cliente di contattare la propria banca o l'erogatore della carta di credito per maggiori informazioni.

Una volta concluso il pagamento, l'importo verrà addebitato sulla carta di credito del cliente. Se per qualunque motivo si dovesse rendere necessario procedere all'annullamento totale o parziale dell'ordine, rimborseremo il relativo importo entro un termine massimo di 5 giorni lavorativi. La transazione apparirà sull'estratto conto della carta di credito del cliente dopo 2 giorni lavorativi a partire dalla data del rimborso.

Per proteggere i nostri clienti da potenziali truffe, è possibile che vengano richieste informazioni supplementari per agevolare la valutazione del pagamento. Se dovesse essere formalizzata una richiesta del genere e non dovessimo ricevere risposta entro 3 giorni lavorativi, cancelleremo l'ordine e rimborseremo il pagamento.

Attenzione: i pagamenti vengono sempre addebitati in Euro, anche se i prezzi sono esposti in altre valute. Alcune entità bancarie potrebbero addebitare tassi di cambio. Prozis è del tutto estranea a queste procedure e non può esserne ritenuta responsabile.

SPEDIZIONE

PROZIS spedisce l'ordine del cliente lo stesso giorno in cui è stato registrato, purché sia stato registrato entro le 10:15 di un giorno lavorativo e sia stata scelta una delle seguenti modalità di pagamento: carta di credito o PayPal.

Se il cliente sceglie di pagare l'ordine tramite bonifico bancario o ATM*, potremo spedirlo solo dopo aver ricevuto la conferma di pagamento da parte della nostra banca, che può richiedere fino a 7 giorni lavorativi a seconda del paese della transazione.

* Le modalità di pagamento sopra menzionate non sono disponibili per tutti i paesi. Per sapere quali sono le modalità di pagamento disponibili nel paese del cliente, per favore leggere le informazioni riportate sopra in "Modalità di Pagamento".

Se dovesse verificarsi un problema rispetto all'ordine (conferma dell'indirizzo di consegna, verifica del pagamento, prodotti fuori stock, ecc.) contattiamo il cliente con un messaggio attraverso l'Helpdesk. Attendiamo la risposta del cliente per tre giorni lavorativi. L'ordine non viene spedito finché non riceviamo una risposta al nostro messaggio. Se non dovessimo ricevere risposta entro l'arco di tempo indicato, l'ordine viene cancellato e il pagamento rimborsato al cliente.

CONSEGNE

Una volta spedito l'ordine, il cliente riceve una conferma via e-mail con la rispettiva fattura, un numero di tracciatura e un link che gli permetterà di tracciare l'ordine sul sito della ditta di spedizione.

Il cliente può accedere al link per la tracciabilità anche eseguendo il login nel suo account Prozis e cliccando sulla scheda "Ordini" nella pagina di login. Cliccando su un ordine nella colonna "Cronologia Ordini" sulla sinistra dello schermo, il cliente visualizza tutte le informazioni su quell'ordine nella colonna "Dettagli dell'ordine" sulla destra dello schermo, compreso il link sopra menzionato.

È possibile che, dopo la conferma di spedizione con il numero di tracciatura inviato al cliente, il tentativo di tracciare l'ordine non sortisca alcun risultato. Potrebbero essere necessarie fino a 24 ore dalla conferma via e-mail di avvenuta spedizione perché si rendano disponibili sul sito della ditta di trasporto aggiornamenti sulla tracciatura.

Gli ordini vengono consegnati dal lunedì al venerdì, a meno che non ricorrano festività nazionali o locali, all'indirizzo fornito dal cliente al momento della registrazione dell'ordine.

Il cliente può ricevere l'ordine a qualsiasi indirizzo preferisca (eccezion fatta per le caselle postali). Tutto quello che deve fare è fornirci un indirizzo al quale sarà disponibile fra le 9:00 e le 19:00. Il servizio di trasporto scelto tenterà di consegnare l'ordine all'indirizzo indicato dal cliente.

ATTENZIONE: Il cliente non può scegliere un orario di consegna specifico, poiché le consegne sono condizionate dalle rotte definite dal servizio di trasporto per la rispettiva data di consegna.

La fornitura di un indirizzo non corretto o incompleto potrebbe portare alla restituzione del pacco a PROZIS, determinando costi aggiuntivi che vengono addebitati al cliente. Pertanto raccomandiamo al cliente di assicurarsi sempre che l'indirizzo di consegna che fornisce al momento della registrazione dell'ordine sia completo e correttamente compilato. Una volta evaso l'ordine non è più possibile modificare l'indirizzo di spedizione o i dettagli di fatturazione.

Nel caso in cui il cliente non dovesse essere presente all'indirizzo indicato nella data prevista per la consegna, la procedura si svolge in questo modo:

DPD

La DPD lascerà un biglietto in cui richiederà al destinatario di mettersi in contatto con l'agenzia responsabile per la consegna del pacco o con il suo numero generale, al fine di prendere accordi su una nuova consegna in un'altra data. Il destinatario avrà 5 giorni lavorativi per contattare il servizio di consegne e fissare una nuova consegna. Se non dovesse farlo entro i termini, l'ordine verrà restituito a Prozis.

TEMPI DI CONSEGNA

EMS INT

Il tempo di transito dipende dal paese di destinazione. Per favore consultare la seguente tabella per conoscere i tempi di transito per ciascun paese.

PAESE	CAPITALE E ALTRE LOCALITÀ	TEMPI DI CONSEGNA (giorni lavorativi)
Angola	Luanda e altre località	da 2 a 4
Argentina	Buenos Aires e altre località	da 2 a 4
Australia	Melbourne Sydney e altre località	da 5 a 6 da 3 a 10
Bolivia	La Paz e altre località	da 2 a 5
Camerun	Yaoundé e altre località	da 3 a 4
Canada	Montreal, Toronto e altre località	da 2 a 10
Capo Verde	Praia e altre località	da 2 a 5
Cile	Santiago del Cile e altre località	da 2 a 6
Cina	Pechino e altre località	da 3 a 6
Cipro	Nicosia e altre località	da 2 a 4
Colombia	Bogotá e altre località	da 6 a 13
Croazia	Zagabria e altre località	da 2 a 4
Egitto	Il Cairo e altre località	da 2 a 4
Emirati Arabi Uniti	Dubai e altre località	da 2 a 4
Giappone	Tokyo e altre località	da 2 a 8
Guyana Francese	Caienna e altre località	6
Guadalupa	Basse-Terre e altre località	4
Hong Kong	Tutte le località	da 2 a 3
India	Nuova Delhi e altre località	da 2 a 5
Jamaica	Kingston e altre località	4
Macau	Macao	da 2 a 3
Malesia	Kuala Lumpur e altre località	da 2 a 7

Marocco	Rabat e altre località	da 2 a 6
Martinica	Fort-de-France e altre località	da 4 a 5
Messico	Città del Messico e altre località	da 4 a 6
Mozambico	Maputo e altre località	da 2 a 5
Nigeria	Abuja e altre località	da 2 a 5
Nuova Zelanda	Wellington e altre località	da 3 a 5
Panamá	Panamá e altre località	da 2 a 8
Paraguay	Asunción e altre località	da 2 a 6
Perù	Lima e altre località	da 2 a 4
Porto Rico	San Juan e altre località	da 3 a 6
Riunione e Mayotte	Mamoudzou e altre località	5
Senegal	Dakar e altre località	da 2 a 9
Sudafrica	Johannesburg e altre località	da 2 a 3
Svizzera	Berna e altre località	2
Tailandia	Bangkok e altre località	da 2 a 4
Taiwan	Taipei e altre località	da 2 a 4
Timor Est	Dili e altre località	7
Tunisia	Tunisi e altre località	da 2 a 3
Uruguay	Montevideo e altre località	da 2 a 6
USA	Washington e altre località	da 2 a 4
Venezuela	Caracas e altre località	da 2 a 4

DHL Express

A partire dal momento della spedizione garantiamo la consegna in 1 giorno lavorativo ad eccezione delle zone remote. In questo caso i tempi di consegna sono di 2 giorni lavorativi.

DPD

A partire dal momento della spedizione dell'ordine, garantiamo tempi di consegna di 4 giorni lavorativi, a meno che l'indirizzo di consegna non si trovi in una zona remota. In tal caso, i tempi di consegna saranno di 6 giorni lavorativi.

ATTENZIONE: I tempi di consegna sono orientativi e vanno pertanto considerati validi solo in mancanza di impedimenti fisici o strutturali per la consegna (come indirizzi di consegna non corretti ed eventi al di là del nostro controllo come, a titolo indicativo, scioperi, collegamenti persi e condizioni meteorologiche avverse).

COSTI DI SPEDIZIONE

I costi di spedizione sono calcolati automaticamente dal nostro sistema sulla base dei seguenti fattori:

- il peso effettivo o il peso volumetrico del pacco (a seconda di quale sia il maggiore);
- le tabelle dei prezzi del servizio di spedizione, che vengono aggiornate regolarmente.

I costi di spedizione vengono automaticamente aggiornati man mano che il cliente aggiunge articoli al carrello acquisti.

ORDINI RESTITUITI

Nel caso in cui un ordine venga reso a Prozis per motivi non imputabili a Prozis o al servizio di trasporto, Prozis rimborserà l'importo pagato per l'ordine con la detrazione dei costi di spedizione e di reso.

Il cliente può scegliere di essere rimborsato attraverso il metodo di pagamento originale o attraverso un coupon di rimborso che potrà applicare su un ordine futuro. Il relativo coupon rimarrà valido per la durata di 12 mesi a partire dalla data di creazione del coupon. Dopo che questo periodo sarà passato, non sarà possibile emettere nuovi

rimborsi. Nel caso in cui il pagamento originale fosse tramite bonifico bancario, il cliente deve fornire i dati del proprio conto bancario perché il rimborso possa essere realizzato.

Se il motivo per il fallimento della consegna e il reso dell'ordine è riconducibile a responsabilità del servizio di trasporto, indipendentemente dal metodo di pagamento scelto, il cliente dovrà mandarci un reclamo scritto che verrà sottoposto all'analisi del servizio di trasporto. Nel caso in cui il problema di consegna sia dovuto a un indirizzo di consegna incompleto o non corretto, richiediamo una prova dell'indirizzo del cliente che dovrà essere allegata al reclamo (es. bolletta di gas, acqua o elettricità).

La soluzione che Prozis presenterà al cliente dipenderà dalla risposta ricevuta dal servizio di trasporto. Per questo in caso di reclami per il servizio di trasporto possiamo presentare una soluzione al cliente solo dopo che il servizio di trasporto ci avrà informato sulla propria posizione. Se il servizio di trasporto si assume la piena responsabilità per il reso del pacco e tutti i prodotti inizialmente ordinati sono ancora disponibili, suggeriremo al cliente la spedizione di un nuovo ordine senza alcun costo aggiuntivo. Al posto del nuovo ordine il cliente può anche optare per il rimborso totale. Se il servizio di trasporto non si assume la responsabilità, non potremo accettare il reclamo e pertanto non potremo spedire un ordine sostitutivo. Il rimborso sarà soggetto ai termini sopra menzionati sugli ordini resi per motivi non imputabili a Prozis o al servizio di trasporto.

ANNULLAMENTO ORDINE

Il cliente può annullare l'ordine a partire dal proprio account, purché non sia ancora stato pagato e il suo stato sia "in attesa". Se si verificano queste condizioni, il cliente può entrare semplicemente nel suo account, cliccare su "Il mio account Prozis" e poi su "I miei ordini" nella colonna "Cronologia ordini"; il cliente può a quel punto selezionare l'ordine da annullare: in questo modo nella colonna "Dettagli dell'ordine" compaiono tutte le informazioni rilevanti sull'ordine. In fondo a questa sezione dei dettagli dell'ordine (potrebbe essere necessario scorrere verso il basso) il cliente può cliccare su "Annulla ordine". Una volta annullato l'ordine il cliente riceve un messaggio di conferma.

L'annullamento dell'ordine è possibile solo attraverso la procedura precedentemente descritta. Non sarà soddisfatta alcuna richiesta di annullamento fatta attraverso qualsiasi altro mezzo.

RESI

Se il cliente desidera rendere uno o più articoli, potrà farlo entro 14 giorni da quando riceve l'ordine, purché i prodotti siano intatti, sigillati, completi e contenuti all'interno della confezione originale. La confezione non può essere danneggiata, alterata o graffiata. Sta al cliente assicurarsi che gli articoli resi arrivino al nostro magazzino entro 28 giorni a partire dalla data in cui l'ordine gli è stato consegnato.

Per esercitare il diritto di reso il cliente dovrà contattare il nostro Servizio Clienti. Sarà necessario specificare il numero dell'ordine, le descrizioni o i numeri di riferimento dei prodotti da rendere e in che modo dovrà avvenire il rimborso. Il rimborso è possibile sia attraverso il metodo originale di pagamento sia attraverso un coupon di rimborso che avrà validità 12 mesi dall'emissione. Passati i 12 mesi non potrà essere effettuato nessun nuovo rimborso.

Il cliente deve anche sapere che se il prodotto reso è stato acquisito come parte di una campagna promozionale e se sono stati attribuiti all'ordine prodotti omaggio in virtù dell'acquisizione del prodotto, sarà necessario rendere non solo il prodotto in questione, ma anche il prodotto omaggio. Entrambi i prodotti dovranno essere nelle condizioni sopra descritte.

Un pack composto da vari prodotti può essere esclusivamente reso nella sua totalità. Se il cliente desidera rendere un prodotto che appartiene a un pack sarà necessario rendere tutti i prodotti che compongono quel pack. Tutti i prodotti del pack dovranno essere nelle condizioni sopra descritte.

Spetta al cliente inviare l'articolo (gli articoli) al seguente indirizzo:

Prozis

Rua do Cais n. 198, Fontarcada

4830-345 Póvoa de Lanhoso

Portogallo

In caso di prodotti incompleti o danneggiati, senza la confezione o l'etichetta originale o che presentino segni di utilizzo, non si accettano resi.

Non accettiamo neppure resi di prodotti che scadano in meno di un mese, intimo, costumi da bagno o omaggi ottenuti con i ProzisPoints.

Se dovessimo ricevere un articolo che presenti una qualsiasi delle situazioni sopra menzionate o con l'etichetta della ditta di spedizione incollata direttamente sulla confezione, il cliente perde il diritto al rimborso e ha 10 giorni per ritirare l'articolo presso il nostro magazzino, sostenendo i costi per il ritiro.

CAMBI

Il cliente dovrà restituire il/gli articolo/i, richiedere il relativo rimborso e successivamente effettuare un nuovo ordine. L'intera procedura di reso è descritta in dettaglio nel paragrafo **RESI**.

MODALITÀ DI RIMBORSO

PROZIS fa tutto il possibile per rimborsare il cliente il più rapidamente possibile. PROZIS è tuttavia autorizzata a un termine massimo per il rimborso di 15 giorni a partire dal giorno in cui il prodotto giunge al nostro magazzino.

Se il pagamento è stato eseguito tramite carta di credito, il rimborso viene eseguito sul conto associato alla carta di credito utilizzata per il pagamento originario e comparirà nel successivo estratto conto bancario del cliente.*

Se il pagamento è stato eseguito tramite PayPal, il rimborso viene eseguito sul rispettivo conto PayPal e diventa immediatamente disponibile.*

Se la modalità di pagamento scelta è stata il contrassegno o ATM/bonifico bancario, vengono richiesti al cliente i dati necessari del conto su cui desidera ricevere il rimborso.*

* Si noti che le modalità di pagamento sopra menzionate non sono disponibili per tutti i paesi. Per sapere quali modalità di pagamento sono disponibili per il paese del cliente, leggere le informazioni sopra riportate sotto "Modalità di Pagamento".

Il cliente può scegliere anche di essere rimborsato tramite buono sconto, indipendentemente dalla modalità di pagamento utilizzata. Questo coupon rimarrà valido per 12 mesi a partire dal giorno in cui è stato creato. Passato questo periodo sarà impossibile realizzare qualsiasi tipo di rimborso.

RIMBORSO DEI COSTI DI SPEDIZIONE

Nel caso in cui PROZIS dovesse essere responsabile per la restituzione dell'ordine, ne rimborsiamo i relativi costi di spedizione (ad esempio nel caso di prodotti diversi da quelli effettivamente ordinati).

Tuttavia se un ordine composto da diversi prodotti ne contiene solo uno difettato, i costi di spedizione non vengono rimborsati.

RIMBORSO DEI COSTI DI SPEDIZIONE

Ci sono tre possibili situazioni a causa delle quali il rimborso delle spese di spedizione può avvenire:

- i) Mancata consegna dell'ordine per motivi imputabili alla PROZIS o al vettore: il cliente sarà interamente rimborsato dell'eventuale importo pagato a titolo di spese di consegna. Un addetto del Servizio Clienti della PROZIS si metterà in contatto con il cliente per confermare il diritto al rimborso e per fornire ulteriori chiarimenti in merito.
- ii) Errore nel prodotto o nei prodotti spediti o nella spedizione di prodotti difettosi: Il cliente rimborserà per intero l'importo eventualmente pagato come spese di spedizione solo se l'errore o il difetto si verifica in tutti i prodotti spediti. Per ulteriori informazioni in merito, vedere la sezione 1.5. di seguito.
- iii) Diritto di recesso dal contratto: in conformità con gli articoli 9 e 11 della Direttiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011 applicabile ai contratti a distanza e fuori dai locali commerciali, di recedere dal presente contratto entro 14 giorni di calendario senza fornire alcuna motivazione. Il termine per l'esercizio del diritto di recesso scade quattordici giorni dal giorno successivo a quello in cui il consumatore, o un terzo diverso dal vettore e indicato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dei beni.

Per esercitare il diritto di recesso, il consumatore deve comunicare la propria decisione di recedere dal presente contratto mediante una dichiarazione inequivocabile, inviata per posta a PROZIS - Rua do Cais, n. 198, Fontarcada, 4830-345 Póvoa de Lanhoso, Portogallo, che deve essere preceduta da un messaggio al Servizio di Assistenza Clienti, disponibile sul sito web www.prozis.com. Il numero d'ordine e la descrizione o il riferimento del prodotto o dei prodotti da restituire devono essere comunicati in questo contatto, così come la forma prevista di rimborso dell'importo pagato.

Il cliente può utilizzare il modulo di recesso elettronico qui disponibile, o, in alternativa, scaricare la versione cartacea del modulo qui disponibile, ma non è obbligatorio.

Per rispettare il termine di recesso, il cliente deve inviare la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso descritto di seguito.

Per l'esercizio di tale diritto di recesso si applicano le procedure indicate nell'allegato a tale documento e le disposizioni di cui al punto 1.3. infra (Resi). In questo contesto, la PROZIS rimborserà integralmente l'importo eventualmente pagato dal cliente a titolo di consegna, ad eccezione di: a) eventuali spese supplementari derivanti dalla scelta di un tipo di consegna diverso dal tipo di consegna standard meno costoso da noi fornito; b) eventuali spese di restituzione dell'ordine a seguito di questo esercizio del diritto di recesso. In entrambi i casi, il cliente si farà carico delle spese di restituzione degli articoli in magazzino.

Entro 24 ore, la PROZIS confermerà il ricevimento dell'intenzione di recedere dal contratto.

Il rimborso verrà effettuato senza indebito ritardo ed entro 14 giorni dal ricevimento del/i prodotto/i restituito/i nel magazzino della PROZIS con preavviso. La PROZIS comunicherà al consumatore una conferma di ricevimento di tale recesso entro 24 ore.

Osservazione: La PROZIS effettuerà il rimborso del costo dei prodotti utilizzando lo stesso metodo di pagamento utilizzato per la transazione iniziale, salvo diverso accordo espresso del consumatore; in ogni caso, il consumatore non dovrà sostenere alcun costo a seguito del rimborso delle somme pagate a titolo di consegna.

INFORMAZIONI SUI PRODOTTI

Prendiamo tutti gli accorgimenti necessari per assicurarci che tutti i dettagli, le descrizioni e i prezzi dei prodotti sul nostro sito siano corretti. Tuttavia si potrebbero verificare situazioni in cui le informazioni sui prodotti, compresi prezzi e promozioni, non vengono pubblicate correttamente. In casi come questo ci riserviamo il diritto di non evadere gli ordini che contengono tali prodotti. Se il cliente realizza un ordine di tali prodotti, verrà contattato dal nostro Servizio Clienti che lo informerà che l'ordine non può essere spedito.

Gli ordini possono anche essere respinti per altri motivi come:

- un prodotto esaurito
- impossibilità di ottenere l'autorizzazione al pagamento
- ordine ritenuto fraudolento

Tutti i prodotti, le campagne, le promozioni e le offerte sono limitati allo stock esistente e/o allo stock riservato per la campagna in questione.

Ogni volta che un ordine viene effettuato utilizzando la modalità di pagamento in contrassegno* e contiene un prodotto non più disponibile in stock, ci prenderemo la libertà di eliminarlo dall'ordine e di spedire gli altri prodotti in modo da ridurre al minimo possibili ritardi del processo. Se l'ordine contiene uno o più prodotti che fanno parte di un pack, questo pack verrà rimosso per intero dall'ordine. Il cliente verrà in ogni caso informato delle modifiche apportate.

Se l'ordine è stato pagato con Carta di Credito o PayPal* e contiene un prodotto di cui non abbiamo più disponibilità in stock, ci prenderemo la libertà di eliminarlo dall'ordine e di spedire gli altri prodotti in modo da ridurre al minimo possibili ritardi del processo. Se l'ordine contiene uno o più prodotti che fanno parte di un pack, questo pack verrà rimosso per intero dall'ordine. Il cliente verrà in ogni caso informato delle modifiche apportate. Verrà immediatamente fissato il rimborso attraverso la modalità di pagamento originale. Il cliente verrà informato dallo staff del Servizio Clienti sia sull'alterazione all'ordine che sulla programmazione del rimborso.

Se il pagamento avviene tramite ATM o Bonifico Bancario* e l'ordine contiene un prodotto di cui non abbiamo più disponibilità in stock, ci prenderemo la libertà di eliminarlo dall'ordine e di spedire gli altri prodotti in modo da ridurre al minimo possibili ritardi del processo. Se l'ordine contiene uno o più prodotti che fanno parte di un pack, questo pack verrà rimosso per intero dall'ordine. Il cliente verrà in ogni caso informato delle modifiche apportate. In questo caso verrà immediatamente effettuato un rimborso sotto forma di coupon. Questo coupon avrà validità 12 mesi a partire dalla data di creazione. Una volta passato questo periodo non verrà emesso nessun altro rimborso. Il cliente verrà informato attraverso un messaggio dallo staff del Servizio Clienti sia sulle modifiche all'ordine che del codice del coupon emesso. Se il cliente preferisce il rimborso attraverso il metodo di pagamento originale al posto del coupon di rimborso, potrà richiederlo in risposta al messaggio del Servizio Clienti, reinviando il codice del coupon insieme ai dati su cui il rimborso dovrà essere effettuato (nome della banca, dell'intestatario del conto, IBAN e SWIFT).

Se l'ordine contiene un prodotto fuori stock acquisito attraverso lo scambio con Prozispoints, ci prenderemo la libertà di eliminarlo dall'ordine e di spedire gli altri prodotti in modo da ridurre al minimo possibili ritardi del processo. I Prozispoints utilizzati saranno riaccreditati immediatamente sull'account del cliente. Il cliente verrà informato attraverso un messaggio dallo staff del Servizio Clienti sia sulle modifiche all'ordine che sulla restituzione dei Prozispoints.

Facciamo tutto il possibile per mantenere al sicuro le informazioni sull'ordine del cliente e sul pagamento. Tuttavia non possiamo essere ritenuti responsabili per qualsiasi perdita che il cliente possa avere nel caso in cui terzi ottengano accesso non autorizzato a qualsiasi delle informazioni fornite dal cliente durante l'accesso o la procedura di ordine sul nostro sito.

PROZIS si riserva il diritto di modificare i prezzi in qualsiasi momento, senza darne previa notizia.

I pagamenti avvengono sempre in euro, anche se i prezzi potrebbero essere esposti in altre valute. Alcune banche potrebbero applicare tassi di cambio valuta. PROZIS non ha il controllo su questa materia per cui non ne assume la responsabilità.

* Attenzione: le modalità di pagamento sopra menzionate non sono disponibili per tutti i paesi. Per sapere quali modalità di pagamento sono disponibili per il paese del cliente, per favore leggere le informazioni sopra riportate sotto "Modalità di Pagamento".

I prodotti, le informazioni, i servizi e gli altri contenuti forniti su o attraverso questo sito compreso, a titolo esemplificativo, qualsiasi prodotto, informazione, e-mail, servizio o altro contenuto fornito da qualsiasi sito linkato, sono forniti esclusivamente a fini informativi con l'intento di facilitare possibili discussioni con professionisti della salute rispetto al trattamento. Le informazioni fornite su questo e su siti linkati, comprese, a titolo esemplificativo, le informazioni su patologie mediche e problemi di salute, prodotti e trattamenti, è fornita solo in modo sommario o generale. Tali informazioni non intendono sostituire il consiglio del medico del cliente o di altri professionisti della salute o di quanto riportato sulla confezione o sul foglietto illustrativo dei prodotti. Prima di acquistare o di utilizzare qualsiasi prodotto, informazione o servizio forniti su o attraverso questo sito, compresi, a titolo esemplificativo, ciascun prodotto, informazione o servizio forniti su siti linkati, il cliente dovrà contattare un professionista della salute.

Il cliente non dovrebbe utilizzare le informazioni su questo sito per la diagnosi o per la cura di problemi di salute o in sostituzione di prescrizione di medicinali o altri trattamenti. Il cliente dovrebbe sempre consultare il proprio medico o un altro professionista della salute e leggere attentamente tutte le informazioni fornite dal fabbricante di un prodotto così come le informazioni sulla confezione o sul foglietto illustrativo dei prodotti prima di assumere qualsiasi farmaco o integratore alimentare, erboristico o omeopatico, prima di iniziare una dieta o un programma di allenamento o prima di intraprendere un trattamento per un problema di salute. Ciascun individuo è diverso e il modo in cui un soggetto reagisce a un particolare prodotto potrebbe essere significativamente diverso da quello in cui un altro soggetto reagisce allo stesso prodotto.

A meno che non sia indicato diversamente su questo sito, Prozis non garantisce nessun prodotto o servizio specifico offerto, pubblicizzato o venduto su o attraverso questo sito, e ciò include, a titolo esemplificativo, prodotti o servizi offerti, pubblicizzati o venduti su o attraverso siti linkati. Prozis non è responsabile per i prodotti e i servizi venduti su o attraverso questo sito o per reclami sulla qualità o sulla performance fatti su o attraverso questo sito, compresi quelli fatti su o attraverso siti linkati. Il cliente è con la presente avvertito che altri siti internet, inclusi, a titolo esemplificativo, siti linkati e siti che rimandano a questo sito, potrebbero contenere materiale o informazioni che alcuni soggetti potrebbero trovare offensivi o inadeguati; o che siano incompleti, falsi, ingannevoli o fuorvianti; o che siano diffamatori, calunniosi, o che infrangano diritti o addirittura illegali. Prozis declina espressamente qualsiasi responsabilità per i contenuti, la legalità, il decoro o la veracità di qualsiasi informazione e per qualsiasi prodotto o servizio che appaia su qualsiasi sito linkato o che rimandi a questo sito.

1.5 Suggerimenti e Reclami

L'opinione dei nostri clienti è importantissima per noi poiché ci permette di migliorare costantemente i nostri servizi. Se per qualsiasi ragione un cliente non dovesse essere soddisfatto dei nostri servizi o desiderasse suggerirci migliorie, apprezzeremmo molto se utilizzasse pochi minuti del suo tempo per informarcene e inviare un messaggio al nostro team del Servizio Clienti.

Se il reclamo è relativo a un ordine specifico, il cliente ha 14 giorni, a partire dalla data in cui ha ricevuto il prodotto, per contattare il nostro Servizio Clienti e riportare il problema.

Nel caso in cui il cliente abbia ricevuto un articolo difettato o danneggiato o un articolo diverso da quello effettivamente ordinato, gli verrà richiesto di allegare un video al reclamo o per lo meno alcune fotografie che mostrino chiaramente il problema che ha generato il reclamo, oltre che lo stato dello scatolone in cui l'ordine è stato recapitato.

Il cliente dovrà mantenere in suo possesso sia il prodotto difettato, danneggiato o spedito per errore che lo

scatolone che conteneva l'ordine fino al momento in cui il servizio Servizio Clienti non gli avrà comunicato che non è più necessario.

Nel caso in cui al momento della consegna la parte esterna dello scatolone non si presenti in perfette condizioni, il cliente deve rifiutare la consegna, dato che, non facendolo, potrebbe correre il rischio che il conseguente reclamo non venga accolto.

1.7 GARANZIA

Uno dei diritti fondamentali del consumatore è l'accesso ai servizi e ai beni acquistati e con la garanzia di un corretto funzionamento. Pertanto PROZIS garantisce la qualità dei suoi prodotti per un periodo di 24 mesi a partire dalla data di acquisto (eccezion fatta per i beni deperibili) offrendo ai clienti, laddove ne sia provata la legittimità, una delle seguenti soluzioni, nell'ordine:

- Riparazione dell'articolo danneggiato, assicurandone il corretto funzionamento e/o la qualità finale
- Sostituzione con un prodotto identico
- Sostituzione con un prodotto con caratteristiche e funzioni simili, dopo aver ricevuto il benestare del cliente
- Scioglimento del contratto e rimborso nel caso si provi l'impossibilità delle opzioni precedenti

Perché possa esercitare il proprio diritto alla garanzia, viene richiesto al cliente di inoltrare un reclamo al nostro Servizio Clienti e di restituire il prodotto mal funzionante o che non corrisponde all'articolo ordinato.

Il nostro Servizio Clienti analizzerà l'articolo per verificare la validità della garanzia e del reclamo inoltrato dal cliente. Fra cui, fanno eccezione tutte le situazioni che risultino da situazioni come:

- Uso inappropriato o danno provocato intenzionalmente o no dal cliente
- Normale usura e deterioramento del prodotto rispetto ai livelli previsti e dichiarati dal produttore
- Impossibilità di confermare il cattivo funzionamento o il difetto descritti dal cliente
- Tutte le situazioni identificate come tentativi di truffa

Dopo che avremo analizzato il prodotto reso, il cliente verrà informato sulla decisione relativa alla sua richiesta.

Nei casi in cui si provi l'applicabilità dei servizi di garanzia, PROZIS si attiva per la riparazione o la sostituzione dell'articolo o per il rimborso del pagamento corrispondente nel più breve tempo possibile fino a un massimo di 30 giorni a partire dalla data della conferma scritta del fatto che il cliente ha titolo a esercitare il diritto di garanzia.

Il rimborso di qualsiasi importo viene eseguito attraverso la modalità di pagamento originale, a meno che non si raggiunga un diverso accordo col cliente.

Queste clausole non sono in contrasto con i diritti di legge del cliente.

1.8 ProzisPoints

1.8.1 Cosa sono i ProzisPoints?

I ProzisPoints sono punti che il cliente ottiene ogni volta che acquista un prodotto su PROZIS. A ogni prodotto è attribuito un certo numero di ProzisPoints.

1.8.2. Dov'è indicato a quanti ProzisPoints dà diritto ciascun prodotto?

Su tutte le pagine dei prodotti è indicato il relativo numero di ProzisPoints. Il numero di punti è indicato sulla destra dell'immagine del prodotto, accanto al prezzo.

1.8.3. Per cosa si possono utilizzare i ProzisPoints e quando scadono?

I ProzisPoints possono essere scambiati con omaggi esclusivi o accumulati sull'account del cliente in modo da poter essere spesi in ordini successivi. Quando un cliente sceglie di conservare i suoi punti ha la possibilità di scegliere fra omaggi di valore più alto quando effettua un ordine successivo. I ProzisPoints sono validi per 12 mesi a partire dalla data in cui vengono ottenuti, al termine dei quali scadono. Il numero di punti scaduti e la data in cui sono scaduti sarà disponibile sulla propria schermata dei ProzisPoints.

1.8.4. Come si possono scambiare i ProzisPoints con prodotti omaggio?

Dopo aver inserito gli articoli nel carrello e durante la procedura di checkout, viene visualizzata una pagina che informa il cliente della quantità totale di ProzisPoints disponibile sul suo account. Su questa pagina, passo 1 del checkout, il cliente può scegliere o di conservare i ProzisPoints per ordini successivi o di scambiarli con omaggi che verranno visualizzati dopo la selezione della rispettiva opzione. Il cliente potrà quindi selezionare gli omaggi e le quantità corrispondenti a seconda dei punti a disposizione cliccando su "AGGIUNGI AL CARRELLO".

Questa procedura di scambio punti può essere ripetuta finché tutti i punti dell'account saranno stati spesi. Dopo aver selezionato l'omaggio desiderato il cliente può cliccare su "CONTINUARE" nell'angolo inferiore destro della pagina per proseguire.

1.8.5. È possibile assicurarsi che gli omaggi scelti con i ProzisPoints verranno spediti con gli altri articoli dell'ordine?

Quando si confermano gli articoli del carrello durante la fase 4 del checkout, gli omaggi scelti con i ProzisPoints appariranno nella schermata con l'indicazione "GRATIS", che significa che quegli articoli non richiedono alcun pagamento da parte del cliente. Nel caso in cui gli omaggi selezionati non appaiano, come dovrebbero, in questa schermata, il cliente dovrà ripetere la procedura. Al fondo della stessa pagina viene indicato quanti ProzisPoints sono stati scambiati con omaggi oltre a quanti ancora restano disponibili per ordini successivi. Se il cliente elimina gli omaggi dal Carrello prima di concludere l'ordine, la quantità corrispondente di ProzisPoints verrà riaccreditata sull'account del cliente.

1.8.6. Qual è il vantaggio di accumulare i ProzisPoints?

Scegliendo di accumulare i ProzisPoints anziché utilizzarli, il cliente potrà eventualmente acquisire omaggi di valore superiore.

1.8.7. Come posso ottenere più ProzisPoints?

Commentando gli articoli acquistati nel nostro store il cliente si abilita a guadagnare ProzisPoints. A questo proposito, il cliente deve scrivere un breve commento circa le caratteristiche o la qualità di un prodotto. Se il commento rispetta le nostre regole, verrà approvato e pubblicato sul website Prozis. Il cliente riceve 20 ProzisPoints per ogni commento approvato e 20 ProzisPoints aggiuntivi se decide di condividere il suddetto commento su Facebook®. Inoltre, il cliente può guadagnare 50 punti in più per ogni acquisto completato con successo sullo store online se, alla fine del processo di acquisto, seleziona l'opzione di condivisione del contenuto dell'ordine sul proprio account Facebook® personale. Il cliente verrà reindirizzato alla pagina ufficiale del social network dove apparirà un messaggio promozionale generale PROZIS pronto da condividere. I punti aggiuntivi verranno accreditati sull'account cliente PROZIS, una volta che l'ordine verrà fatturato, eccetto nei casi di ordini in contrassegno, in cui i punti verranno accreditati solo dopo che il corriere ne avrà confermato la consegna. In caso di campagne promozionali specifiche, la PROZIS può aumentare il numero di punti associati all'acquisto di certi prodotti, alla condivisione dell'ordine su Facebook® o al metodo di pagamento selezionato.

1.8.8. Quanto vale 1 (un) ProzisPoint?

Ogni ProzisPoint vale €0.01.

1.8.9. Dove posso trovare informazioni più dettagliate rispetto ai miei ProzisPoints?

Una panoramica su tutti i movimenti di ProzisPoints è disponibile sull'account PROZIS del cliente. Dopo aver effettuato il log in si può accedere a queste informazioni cliccando sul nome del cliente e selezionando "ProzisPoints" dal menu a tendina. La pagina mostra per quali omaggi, nello specifico, i ProzisPoints sono stati scambiati, quanti punti sono stati guadagnati con l'acquisto di ciascun articolo e le quantità ordinate, oltre al totale dei ProzisPoints attualmente disponibili e in sospeso.

1.8.10. Cosa significa ProzisPoints "in processamento"?

Il significato cambia a seconda del metodo di pagamento selezionato. Se si sceglie il Pagamento in Contrassegno, avere dei ProzisPoints "in processamento" significa che la consegna dell'ordine, attraverso il quale il cliente ha guadagnato i suoi ProzisPoints, non è ancora stata effettuata dal servizio di trasporto. I ProzisPoints diventeranno disponibili sull'account del rispettivo cliente appena il servizio di trasporto confermerà la consegna dell'ordine e quando lo status di quest'ultimo passa ad essere "Inviato". Se si opta per un altro metodo di pagamento, avere dei ProzisPoints "in processamento" significa che l'ordine, attraverso il quale il cliente ha guadagnato i ProzisPoints, non è stato ancora inviato e fatturato. Non appena lo status dell'ordine passa ad essere "Inviato", i ProzisPoints diventeranno disponibili sul rispettivo account.

1.8.11. Gli omaggi scambiati con i ProzisPoints non sono stati inseriti nell'ordine. Perché?

Se il cliente elimina uno o più articoli dal carrello dopo aver selezionato degli omaggi con i ProzisPoints, questi omaggi vengono eliminati automaticamente dal carrello e i relativi ProzisPoints riaccreditati sull'account. Se gli omaggi selezionati non sono inclusi nell'ordine il cliente è invitato a consultare i suoi movimenti di ProzisPoints alla rispettiva pagina per verificare se i punti utilizzati per omaggi sono stati di fatto eliminati. Se non appare alcuna deduzione di punti ciò significa che gli omaggi non sono stati aggiunti correttamente al carrello acquisti e pertanto non inclusi neppure nell'ordine.

1.8.12. I ProzisPoints ottenuti e scambiati con omaggi in un certo ordine non compaiono nella schermata

dei ProzisPoints. Cos'è successo?

La situazione può dipendere da una di queste ragioni:

- L'ordine è stato annullato: ciò fa sì che i ProzisPoints accumulati e utilizzati per quell'ordine vengano cancellati. Perciò questi punti non appaiono più nella schermata dei ProzisPoints.
- L'ordine è stato reso a PROZIS: i ProzisPoints che vengono scambiati e guadagnati con un certo ordine vengono cancellati quando l'ordine viene ricevuto dal nostro magazzino facendo sì che scompaiano dalla schermata dei ProzisPoints.
- Il cliente rende uno o più prodotti acquisiti con l'ordine: quando il nostro magazzino processa il reso, i ProzisPoints ottenuti con l'acquisto dei prodotti in questione vengono cancellati. Questi punti, pertanto, non appariranno più nella schermata dei ProzisPoints.
- Il cliente riceve uno o più prodotti danneggiati: dopo che il nostro Servizio di Assistenza Clienti si è occupato del reclamo, i ProzisPoints guadagnati con i prodotti acquistati e/o scambiati con gli omaggi vengono annullati, per cui non appaiono più nella schermata dei ProzisPoints.
- Il cliente non ha ricevuto uno o più dei prodotti ordinati: dopo che il nostro servizio di Assistenza Clienti si è occupato del reclamo relativo ai prodotti mancanti, i ProzisPoints guadagnati con l'acquisto di prodotti e/o scambiati con omaggi vengono cancellati. Per questo motivo scompaiono dalla schermata dei ProzisPoints.

1.8.13. Il saldo ProzisPoints è negativo. Com'è possibile?

Il problema può derivare da uno dei seguenti motivi:

- Un ordine è stato reso a PROZIS e i ProzisPoints guadagnati dal cliente in quell'ordine sono stati scambiati con omaggi in un ordine successivo: i ProzisPoints corrispondenti a un ordine reso vengono annullati non appena l'ordine viene ricevuto dal nostro magazzino. Se il cliente utilizza i ProzisPoints guadagnati con un ordine reso in cambio di omaggi in un ordine successivo prima che l'ordine reso venga ricevuto e registrato dal nostro magazzino, il saldo dei ProzisPoints può diventare negativo.
- Un ordine è stato reso del tutto o in parte e il cliente ha utilizzato tutti o parte dei ProzisPoints ottenuti con i prodotti ordinati in cambio di omaggi in quello stesso ordine: i ProzisPoints guadagnati con l'acquisto di un prodotto vengono cancellati ogni volta che il reso dei prodotti viene registrato dal nostro magazzino. Perciò se il cliente scambia i ProzisPoints guadagnati e quindi decide di rendere il prodotto, il saldo dei ProzisPoints può diventare negativo.

1.8.14. È possibile cambiare o rendere prodotti presi con i ProzisPoints?

La PROZIS non accetta cambi o resi di prodotti scambiati con i ProzisPoints.

1.8.15. Posso scambiare tutti i miei ProzisPoints con omaggi in un solo ordine?

In ogni ordine, è possibile scambiare fino a 6500 ProzisPoints.

II - Politica sulla Privacy e Protezione dei Dati

2.1. Introduzione

La navigazione sul sito della PROZIS e la registrazione come cliente allo store online presuppone la comprensione ed il consenso della presente Politica sulla Privacy e Protezione dei Dati.

La PROZIS si impegna costantemente nella difesa della privacy dei dati personali con la sua azione preventiva relativa alla sicurezza del sito e alla protezione dei dati dei suoi clienti e visitatori.

A sostegno delle garanzie di riservatezza dei dati personali, sono state introdotte nuove misure di protezione dei dati, sia a livello di verifica della legittimità di utilizzo dei dati personali trattati, sia a livello di garanzia del rispetto dei diritti riconosciuti ai titolari di questi dati. In questo ambito, e attraverso la specializzazione dei canali di assistenza al cliente, la PROZIS vuole promuovere una comunicazione più chiara e oggettiva delle finalità alla base del trattamento dei dati personali e la trasparenza delle operazioni di trattamento degli stessi.

Pertanto, le informazioni fornite in questo testo vogliono trasmettere, in modo chiaro ed inequivocabile, il contenuto della politica sulla privacy e protezione dei dati personali che saranno oggetto di trattamento ai sensi del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati in vigore (da qui in avanti RGPD), come definito dal contenuto della relazione commerciale tra il titolare dei dati e la PROZIS.

2.2. Tipi di dati personali raccolti

In generale, vengono raccolti dati personali in tre situazioni direttamente connesse all'attività della PROZIS:

2.2.1. Registrazione dell'utente: creazione dell'account-cliente PROZIS e finalità del trattamento dei dati

Ai fini della creazione dell'account-cliente, viene messa a disposizione un'area personale in cui il cliente dovrà inserire i dati necessari alla sua identificazione come cliente. La realizzazione del primo acquisto dipenderà dalla comunicazione di dati personali aggiuntivi, indispensabili al processamento dell'ordine e alla rispettiva consegna.

I campi da compilare obbligatoriamente nei formulari disponibili in determinate fasi di registrazione sono contraddistinti da un asterisco (*).

La PROZIS si compromette a proteggere i dati del cliente che non verranno mai messi a disposizione di terzi senza l'approvazione od il consenso del titolare, come imposto dalla legge.

Al momento del processamento dell'ordine del cliente, è possibile che determinati dati personali (come l'indirizzo o il codice postale) siano divulgati a terzi unicamente a scopo preventivo e di individuazione di eventuali frodi e sempre a seguito di sollecito, in tal senso, da parte delle autorità competenti.

Inoltre, quando si effettua un ordine sul sito, verranno sollecitati anche i dati relativi all'indirizzo di consegna e ai dettagli di pagamento, in modo da garantire la maggiore efficacia possibile ed il rispetto delle scadenze.

I dati forniti verranno salvati per un limite di tempo strettamente necessario che, normalmente, corrisponde al periodo di esistenza dell'account cliente. Perciò, nel momento in cui il cliente aziona il cancellamento dell'account cliente, i dati personali verranno cancellati definitivamente, ad eccezione dei dati necessari al rispetto degli obblighi legali che verranno archiviati in una base dati apposita e per un periodo di tempo assolutamente necessario. Nel caso in cui il cliente volesse fare un nuovo ordine sul sito, dovrà procedere ad una nuova registrazione iniziale e sarà soggetto ai termini e condizioni in vigore in quel momento.

Possiamo anche raccogliere altre informazioni riguardo l'esperienza del cliente sul sito con il fine esclusivo di miglioramento del servizio prestato al cliente, il che verrà fatto solo dopo aver controllato l'esistenza di un'autorizzazione e, quando necessario, dopo il consenso esplicito del titolare dei dati personali. Per motivi di valutazione e certificazione della qualità del servizio e dell'efficacia di risposta della PROZIS, vengono condivise informazioni con entità specializzate in questa area, in particolare con la eKomi Ltd., la Trustpilot e la Trustedshop. La conclusione della registrazione del cliente darà luogo ad una conferma di registrazione che verrà inviata all'indirizzo e-mail che il cliente ha associato all'account e che includerà un link di reindirizzamento al seguente testo.

Per quanto riguarda l' **attualizzazione dei dati del cliente**, tutte le volte che il cliente vorrà verificare i dati forniti alla PROZIS, potrà farlo nella sua area personale. Il cliente dovrà mantenere al sicuro i dati di accesso al suo account, visto che qualunque azione o ordine effettuata(o) attraverso il suo account sarà di sua responsabilità, se rispettati i procedimenti di convalida dell'identità del cliente infra-descritti.

Raccomandiamo al cliente di non salvare la propria password nel browser, visto che un'altra persona con l'accesso al computer potrebbe accedere a questa informazione personale.

A quale scopo vengono utilizzati i dati raccolti?

I dati del cliente sono oggetto di trattamento nell'ambito della realizzazione di azioni come il processamento di ordini, la notifica al cliente di eventuali alterazioni introdotte nelle funzionalità del sito, la realizzazione di sondaggi e la valutazione di interazioni a fini statistici.

Possiamo anche inviare al cliente, periodicamente e via e-mail, informazioni su prodotti e servizi, campagne, promozioni e offerte speciali. Se il cliente non desidera essere contattato a questi fini, può cancellare l'iscrizione alla newsletter facendo "opt-out" cliccando su "Gestire Autorizzazioni" nell'area dati dell'account o cliccando sul link messo a disposizione nel testo della newsletter a questo scopo specifico.

2.2.2. Contatto del cliente con la PROZIS

Tutte le volte che il cliente, per sua iniziativa, contatta la PROZIS con l'obiettivo di ottenere informazioni sui prodotti, sul processo di acquisto, sullo stato dell'ordine o per riportare qualunque situazione relazionata al sito, la PROZIS potrà aver bisogno di raccogliere dati personali aggiuntivi per fini diversi che verranno, nel caso concreto, specificamente comunicati, ma che generalmente si possono inquadrare nelle seguenti situazioni:

i) confermare l' **identità del cliente** ed il motivo del contatto.

Per garantire che il contatto sia veramente stato stabilito dal titolare del contatto, la PROZIS ha integrato misure di rinforzo della conferma dell'identità dell'interlocutore nei casi in cui il contatto venga stabilito via telefono.

Pertanto, a partire dal 25 maggio 2018, l'operatore proseguirà con la chiamata solo dopo aver comunicato al

cliente, in modo chiaro ed oggettivo, le finalità e le condizioni del processo di convalida dell'identità e solo dopo aver ricevuto la conferma esplicita, da parte di quest'ultimo, di voler proseguire con il contatto in base a tali condizioni.

In questo contesto, al cliente può, ad esempio, essere chiesta l'indicazione di uno o più prodotti acquistati in ordini precedenti, a cui l'operatore vi accederà solo dopo aver chiesto l'autorizzazione per poter accedere allo storico degli ordini degli ultimi 6 (sei) mesi.

In alternativa, e dopo la descrizione di questo meccanismo di convalida dell'identità, potrà essere inviato, via contatto telefonico o via indirizzo mail (la mail associata all'account cliente), un codice alfanumerico che il cliente dovrà trasmettere all'operatore durante l'inizio della chiamata.

Dopo la convalida dell'identità del cliente, l'operatore farà domande chiave sulla base della descrizione del motivo del contatto, in modo da inquadrare la situazione e, eventualmente, inoltrare la stessa ad un collaboratore del servizio di Assistenza al Cliente specializzato sul tema da trattare.

L'eventuale registrazione della chiamata ai fini di valutazione della qualità del servizio dipenderà dal previo ed esplicito consenso del cliente.

Tutte le volte che vengono scambiate comunicazioni tra il cliente ed il servizio di Assistenza al Cliente e appena si considera conclusa la situazione che ha portato il cliente a contattare la PROZIS, verrà inviato al cliente una e-mail con la conferma dell'aggiornamento dello stato del reclamo/richiesta di informazioni. I dati personali che fanno parte del processo associato al contatto iniziale verranno conservati durante un periodo di tempo di trenta mesi, trascorso il quale verranno definitivamente eliminati. Allo stesso modo, per fini esclusivamente statistici e previo consenso, verrà registrata l'opinione del cliente relativa al livello di soddisfazione in base al servizio di assistenza ricevuto. Questo registro non implicherà l'archivio di nessun dato personale, ma solo del livello di valutazione che rimarrà anonimo.

2.2.3. Contatto della PROZIS con il cliente

Nell'ambito del processamento di un ordine specifico, potrà sorgere la necessità della PROZIS di contattare il cliente per:

i) confermare o rettificare alcuni dati personali necessari alla conclusione del processo di consegna (ad esempio, indirizzo di consegna). In questi casi, il cliente verrà contattato al numero di cellulare contenuto nella sua scheda cliente e, una volta stabilita la connessione, l'operatore procederà alla conferma dell'identità dell'interlocutore seguendo, se necessario, il procedimento descritto al punto 2.2.2./i) succitato.

ii) informare il cliente dell'invio di un messaggio al suo account cliente in virtù dell'esaurimento scorte di uno o più articoli contenuti nell'ordine in causa e che, come alternativa all'indisponibilità dei prodotti, potrà essere fatto il rimborso del valore pagato o la sostituzione con prodotti simili, come previsto al punto 1.4. delle Condizioni Generali di Vendita.

2.2.4. Cookies e altri mezzi di Marketing

2.2.4.1. Classificazione e descrizione di Cookies

In base alla tipologia:

Essenziali – permettono la navigazione sul sito e l'utilizzo delle sue funzioni. Senza questi cookies, le richieste non verrebbero processate.

Di funzionalità o risultato – raccolgono l'informazione su come l'utente usa il sito per migliorarne la funzionalità. Permettono di verificare le aree di maggiore interesse per il cliente, misurando l'efficacia delle campagne promozionali. In questo modo, la PROZIS riesce a capire quali prodotti e promozioni si adeguano maggiormente agli interessi e alle necessità del cliente attraverso: elaborazione di statistiche in funzione del comportamento non personalizzato del cliente e del conseguente utilizzo del sito; misurazione dell'efficacia delle campagne pubblicitarie; conseguente introduzione di miglioramenti a livello di navigazione, ecc., con l'unico scopo di migliorare il risultato e l'efficacia della risposta del sito. Per questo motivo, anche i cookies di risultato forniti da terzi autorizzati sono utilizzati entro il limite delle finalità qui indicate.

Statistici – utilizzati anonimamente per scopi statistici e per migliorare il funzionamento del sito, senza mai raccogliere informazioni di carattere personale. Permettono di mettere in evidenza articoli che possono interessare al cliente o visitatore, di monitorizzare il rendimento del sito, di determinare il metodo più efficace di connessione tra le pagine o anche la ragione per cui si ricevono messaggi di errore.

In base alla validità:

Persistenti – archiviati nel computer o attrezzatura del cliente, tra sessioni di browser, per memorizzare le impostazioni o preferenze e per migliorare l'utilizzo del sito alla visita seguente. Alcuni di questi cookies sono forniti da terzi autorizzati, limitati alle seguenti finalità: presentare campagne e prodotti che possano essere di interesse del cliente; re-targeting (pubblicità di prodotti PROZIS su siti di partner o di reti sociali senza archiviazione dei dati personali o profili di utenti, visto che non presuppone la trasmissione di nessun dato personale a terzi perché la pubblicità è completamente anonima).

Di sessione – limitati a ciascuna delle sessioni iniziate dall'utente, dal momento che scadono ogni volta che viene terminata una sessione nel browser. Possono avere come finalità l'indicazione dei prodotti anteriormente collocati nel carrello della spesa, l'identificazione di problemi e la garanzia di una migliore esperienza di navigazione. Alcuni cookies di sessione possono essere anche una garanzia del rafforzamento della sicurezza.

Descrizione dei Cookies

Strettamente necessaria

Nome del Cookie	Obiettivo
Przsid	Questo cookie è un "cookie di sessione" e ci permette di identificare l'utente nelle diverse pagine.
_am	Usato per controllare se l'utente sta navigando sul nostro sito attraverso la versione web desktop o la versione mobile.

Altri cookies

Nome del Cookie	Obiettivo
_sl	Cookie che memorizza lo store in cui si sta navigando e la lingua corrispondente.
_rm	Questo cookie viene creato quando si seleziona l'opzione "ricordati di me" durante il login. Non implica la memorizzazione di nessuna informazione personale, come nome utente o password. Viene eliminato quando si effettua il logout dal proprio account.
_gvawy	Cookie per visualizzare/nascondere i popup sui "giveaway/concorsi".
__redir, __rrid, __rridul, __clkid, __sid_ot, __usrid_ot, __vh_ot, __cph_ot, __rfa_ot	Cookie per monitorare in forma anonima visite e pagine viste.
nws_ck	Cookie per visualizzare/nascondere la "barra fissa superiore".
selected_elem	Cookie per salvare i dati delle azioni che richiedono il login (scattano solo dopo il login).
BIGipServer	I cookie che iniziano con "BIGipServer" (cookie persistente BIG-IP) vengono utilizzati per migliorare le prestazioni del sito web e la sua sicurezza.
incap_ses_, visid_incap_	I cookie che iniziano con "incap_ses_" o "visid_incap_" vengono utilizzati per migliorare le prestazioni e la sicurezza sul sito web.

Cookies di terze parti

Google Analytics

Nome del Cookie	Obiettivo
_ga	Utilizzato per distinguere gli utenti.
_gat	Utilizzato per velocizzare la velocità di richiesta.
__utma	Utilizzato per distinguere utenti e sessioni. Il cookie viene creato quando viene eseguita la libreria di JavaScript e quando non esiste nessun cookie __utma. Il cookie viene aggiornato ogni volta che i dati vengono inviati a Google Analytics.
__utmb	Viene utilizzato per individuare le nuove sessioni/visite. Il cookie viene creato quando viene eseguita la libreria di JavaScript e non esiste nessun cookie __utmb. Il cookie viene aggiornato ogni volta che i dati vengono inviati a Google Analytics.
__utmc	Non usato. Storicamente, questo cookie agisce in corrispondenza al cookie __utmb per determinare se l'utente era entrato in una nuova sessione/visita.
__utmz	Memorizza la fonte di traffico o della campagna che mostra come l'utente ha raggiunto il nostro sito. Il cookie viene creato quando viene eseguita la libreria di javascript e viene aggiornato ogni volta che i dati vengono inviati a Google Analytics.

Youtube

Nome del Cookie	Obiettivo
SID, LOGIN_INFO, PREF, SSID, HSID, VISITOR_INFO1_LIVE	Questi cookies sono utilizzati da Youtube per memorizzare le preferenze dell'utente e alcuni contengono informazioni sufficienti per essere monitorati.

Add This

Nome del Cookie	Obiettivo
uid	ID dell'utente esclusivo generato dalla macchina.
di/dt	Manutenzione dei cookie che aiutano a gestire la scadenza degli altri cookie.
bt	Si modellano in base agli interessi degli utenti.
uvc	Contabilizza il numero di volte in cui vediamo un utente AddThis.
ssc/psc/uvc	Questi cookie vengono utilizzati per registrare i contenuti condivisi dall'utente e la sua attività sociale.
loc	Geolocalizzazione, utilizzato per aiutare gli editori a sapere approssimativamente dove si trovano le persone che condividono informazioni.
__atuvc, __atuvs	Creato e letto dal JavaScript del sito di condivisione sociale AddThis.

Globalsign.com

Nome del Cookie	Obiettivo
__cfduid	Utilizzato per annullare eventuali restrizioni di protezione in base all'indirizzo IP d'origine del visitatore. Non contiene alcuna informazione di identificazione dell'utente.

2.2.4.2. Attivare e disattivare i cookies e tecnologie simili

Le newsletters e altre comunicazioni possono, a fini statistici, contenere un'informazione che permette di sapere se sono attive e di verificare i click attraverso link contenute nelle stesse. Tuttavia, al cliente viene sempre concessa la facoltà di cancellare l'invio della newsletter o della comunicazione per e-mail, attraverso l'opzione specifica menzionata nella stessa.

Inoltre, nel menu Aiuto del browser utilizzato, il cliente potrà gestire l'utilizzo dei cookies e di altre tecnologie simili. Come indicato nel messaggio visibile in cima a questa pagina, l'accesso allo store online della PROZIS presuppone l'utilizzo di cookies visto che la disattivazione degli stessi può condizionare la navigazione nel sito.

Per maggiori informazioni, si suggerisce di consultare l'informazione disponibile in ciascun browser o di consultare articoli con informazione specifica sul tema (es. <http://www.allaboutcookies.org>).

2.2.4.3. Comunicazioni personalizzate di promozioni di prodotti

A seconda della modalità scelta dal cliente, standard experience o custom experience, la PROZIS può inviare o meno messaggi per e-mail, sotto forma di notifica o newsletters, attraverso i quali procede alla realizzazione di campagne promozionali generali o indirizzate al cliente. In entrambi i casi, l'invio di tali comunicazioni avviene solo dopo che il cliente ha dato il suo consenso in modo esplicito e inequivocabile e dopo che è stato informato del suo diritto di cancellare, in qualunque momento, le autorizzazioni concesse per questo scopo. Il cliente potrà, in qualunque momento, verificare le autorizzazioni concesse nell'ambito del trattamento dei dati personali cliccando su "Gestire Autorizzazioni" nella sua Area Cliente.

Il trattamento dei dati personali realizzato nell'ambito delle comunicazioni personalizzate avviene rispettando rigorosamente il RGPD, sia dai collaboratori della PROZIS, sia da eventuali terzi a cui i riferiti dati vengono trasmessi per eseguire servizi necessari all'effettuazione delle campagne promozionali.

2.2.4.4. Reindirizzamento

Alcuni collegamenti ipertestuali di questo sito reindirizzano il cliente a siti esterni, partner della PROZIS. Cliccando su questi collegamenti, starai abbandonando il sito della PROZIS. Visto che non è possibile applicare nessun controllo su questi siti, la PROZIS non avrà nessuna responsabilità su qualunque contenuto disponibile negli stessi.

2.3. Sicurezza del Trattamento

La PROZIS utilizza uno dei sistemi di ordini online più sicuri che esistano e migliora costantemente il suo software, in modo da offrire la maggiore sicurezza possibile ai suoi clienti. Un certificato da server, anche conosciuto come certificato digitale, assicura la nostra identità, ed anche una cifratura SSL (Secure Sockets Layer) dei dati trasmessi.

2.4. Limitazione di Finalità, Accesso e Archiviazione

La PROZIS si impegna a utilizzare i dati personali dei suoi clienti e visitatori per le finalità strettamente necessarie al proseguimento della sua attività, con le limitazioni derivanti dall'ambito della stessa o dall'ampiezza del consenso espressamente concesso dal rispettivo titolare. Ciò significa anche che i dati non verranno trasmessi a terzi senza la consapevolezza e/o autorizzazione dello stesso nei casi in cui la PROZIS sia legalmente obbligata.

In tal senso, la PROZIS assicura, inoltre, che l'accesso a tali dati da parte dei suoi collaboratori avviene solo quando è necessario per l'esecuzione dell'azione in causa, essendo gli stessi sottoposti a controllo in base alle funzioni ed ai compiti assegnati loro nell'ambito della relazione contrattuale che li unisce.

2.5. Diritti dei titolari dei dati

2.5.1. Diritto all'informazione e di accesso ai dati personali

In qualunque momento, il cliente può richiedere l'informazione circa i dati personali archiviati, sia che si riferiscano alla categoria dei dati personali in causa, all'origine e al(ai) destinatario(i) degli stessi, alla durata del periodo di archiviazione e delle finalità sottostanti, sia che si riferiscano all'identificazione del titolare del trattamento dei dati personali, del responsabile della protezione dei dati e dei rispettivi contatti.

In caso di esercizio chiaramente infondato o eccessivo del diritto all'informazione, la PROZIS potrà far corrispondere al dovere di risposta il pagamento di una tassa di 100,00€/ora (cento euro all'ora). Questo valore dovrà essere liquidato entro cinque giorni, contati a partire dalla ricezione delle istruzioni di pagamento che verranno inviate per messaggio scritto all'indirizzo e-mail fornito dal titolare dei dati e/o per SMS al contatto telefonico registrato nell'account del cliente o indicato nella richiesta di informazioni in questione.

2.5.2. Diritto di rettifica e diritto all'eliminazione dei dati personali

Volendo esercitare il proprio diritto alla rettifica dei dati, il cliente dovrà inviare la rispettiva richiesta, identificando i dati da modificare e la nuova enunciazione degli stessi, tramite e-mail, inviata a dpo@prozis.com, o tramite lettera raccomandata inviata al Titolare del trattamento dei dati: Prozis.com, S.A., Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pav. K, Mod. 6, freguesia de Caniçal, 9200-047 Machico. Lo stesso procedimento dovrà essere seguito nel caso in cui il cliente pretenda esercitare il suo diritto all'eliminazione dei dati personali. In entrambi i casi, il cliente riceverà la conferma, attraverso lo stesso canale da lui utilizzato, di risposta alla sua richiesta.

2.5.3. Diritto di opposizione e revoca del consenso previo

A sostegno del principio della trasparenza nel trattamento dei dati personali e delle comunicazioni con il cliente, la PROZIS permette che, in qualunque momento, il cliente possa modificare le autorizzazioni di trattamento dei dati da lui concesse. Attraverso le funzioni opt-in e opt-out disponibili per attivare o disattivare le autorizzazioni concesse, che si trovano in “Gestire Autorizzazioni” nell'account personale del cliente, quest'ultimo può modificare o revocare i consensi anteriori, in particolare quelli concessi per ricevere campagne pubblicitarie, newsletters e altre comunicazioni personalizzate, mirate all'ottimizzazione della relazione PROZIS-cliente o dell'esperienza di navigazione (custom experience).

Per garantire il diritto di revoca del consenso ed il diritto di limitazione temporale del trattamento dei dati personali, la PROZIS mette a disposizione del cliente l'accesso alla propria cronologia delle azioni di gestione delle autorizzazioni nella sezione “Gestire Autorizzazioni” dell'area personale, cliccando sull'opzione Cronologia delle Autorizzazioni.

2.6. Alterazioni della Politica sulla Privacy e Contatti

2.6.1. Qualunque alterazione realizzata della presente Politica sulla Privacy e Protezione dei Dati verrà pubblicata sul sito della PROZIS, essendo tutte le versioni anteriori alla presente disponibili qui.

2.6.2. Ai sensi delle disposizioni del RGPD, la società commerciale Prozis.com, S.A., persona giuridica numero 506806693, con sede a Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, è il Titolare del trattamento dei dati personali.

2.6.3. Irregolarità, situazioni di inadempimento e restrizioni della sicurezza nel trattamento dei dati personali devono essere riferite, immediatamente, al responsabile della protezione dei dati della PROZIS, tramite l'invio di una e-mail a: dpo@prozis.com.