

Termos & condições

Enquadramento

A PROZIS® reafirma o seu compromisso de proteção de dados dos seus clientes e dos visitantes deste *site*. Assim, e em cumprimento do disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD – Regulamento [EU] 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016), relativo à proteção de pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, a PROZIS procedeu à revisão dos Termos e Condições de utilização da loja *online*, bem como da sua Política de Privacidade. A nova redação destes textos entrará em vigor no dia 25 de maio de 2018.

Termos e Condições Gerais

O acesso e a navegação neste *site* estão sujeitos aos presentes Termos e Condições Gerais de Utilização, que integram as Condições Gerais de Venda da loja *online* www.prozis.com e a Política de Privacidade e Proteção de Dados apresentadas pela sociedade comercial Prozis.com, S.A., NIPC 506806693, com sede na Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Portugal, adiante designada por PROZIS®, por referência à marca registada de que é titular.

Introdução

As vendas realizadas através da loja *online* www.prozis.com pressupõem a aceitação, por parte do cliente, das Condições Gerais de Venda que são estabelecidas em cumprimento da legislação aplicável ao setor do comércio eletrónico.

A PROZIS reserva-se, no entanto, o direito de alterar estas Condições Gerais de Venda sem aviso prévio, obrigando-se a publicar quaisquer alterações no presente *site*.

A PROZIS não se responsabiliza por quaisquer fatos decorrentes da indisponibilidade do *site*, qualquer que seja a duração da mesma, e reserva-se, ainda, o direito de restringir o acesso a algumas áreas do site por razões de ordem técnica ou para cumprimento de obrigações legais.

Conceitos e Definições

Cliente – qualquer pessoa singular com idade mínima de 18 anos que cria uma conta de cliente sob o compromisso de que todas as informações relativas à sua identificação e demais dados necessários à realização e ao processamento da respetiva encomenda são verdadeiros, atualizados e completos. Para todos os efeitos, a PROZIS considera que uma **pessoa coletiva** fica identificada e individualizada pela conexão entre a sua designação social, a sede social e o número de identificação de pessoa coletiva indicados no momento da criação da respetiva conta de cliente.

Cookie – pequeno ficheiro enviado para o computador do cliente que fica guardado no seu disco.

Ao criar uma conta no *site*, o computador do cliente guardará um *cookie* que permitirá que o cliente seja automaticamente identificado sempre que voltar a visitar o *site*.

Os *cookies* são também utilizados para que o nosso sistema consiga seguir os passos do cliente numa sessão de compra. Se o cliente não aceitar a utilização de cookies, não conseguirá utilizar este *site*.

Dados pessoais – informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável, i.e., o "titular dos dados", identificável direta ou indiretamente por referência a um identificador (por exemplo: nome, n.º de identificação; endereço de e-mail; IP; etc.).

Propriedade Intelectual – todos os direitos de propriedade intelectual de *software* e conteúdos disponibilizados através deste site são propriedade da PROZIS e estão licenciados e protegidos por leis e tratados em todo o mundo.

Todos esses direitos estão reservados à PROZIS e aos seus fornecedores.

O cliente pode guardar, imprimir ou apresentar os conteúdos deste *site* apenas para o seu uso pessoal.

Não é permitida a publicação, manipulação, distribuição ou reprodução, em qualquer formato, de qualquer conteúdo deste *site*, nem a ligação do mesmo a qualquer negócio ou empresa.

PROZIS – marca registada de que a sociedade comercial Prozis.com, S.A. é titular.

Tratamento de dados – uma operação ou um conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais ou sobre

conjuntos de dados pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como recolha, registo, organização, estruturação, conservação, adaptação ou alteração, recuperação, consulta, utilização, divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, comparação ou interconexão, limitação, apagamento ou destruição.

Responsável pelo tratamento de dados – a sociedade comercial Prozis.com, S.A., acima melhor identificada.

Site – sítio de internet www.prozis.com, titulado e operado pela empresa Prozis.com, S.A. para efeitos de promoção e venda dos produtos daquela loja *online*.

Objeto

Os presentes Termos e Condições Gerais de utilização têm por objeto a definição das condições de acesso a e de navegação no *site* por parte do cliente que pretenda efetuar compras na loja *online*. As **Condições Gerais de Venda** visam regular os termos de operacionalização das transações comerciais realizadas entre a PROZIS e o Cliente. A **Política de Privacidade e Proteção de Dados** visa identificar as medidas de proteção da privacidade no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação dos dados de pessoas singulares, incluindo as ferramentas de gestão personalizada dos dados pessoais fornecidos pelos clientes.

I - Condições Gerais de Venda

Processo de Encomenda e Compra

Prazo e Métodos de pagamento – Após a conclusão do processo de encomenda na conta pessoal do cliente, este dispõe de um prazo, indicado no método de pagamento selecionado, para proceder ao pagamento da mesma. Findo esse prazo, se não houver uma confirmação de pagamento e não tiver sido selecionada a opção de envio de encomenda à cobrança, a encomenda será anulada.

A PROZIS disponibiliza os seguintes métodos de pagamento das compras realizadas na loja online:

Cartão de Crédito

O cliente poderá pagar por cartão de crédito e usufruir das vantagens de liquidez e dos prazos de pagamento que o seu banco lhe oferece.

Todas as transações no nosso *website* são seguras.

É seguro fazer um pagamento *online* com o meu cartão de crédito?

A PROZIS utiliza um sofisticado mecanismo de deteção e prevenção de ações indicadoras de fraude. Através desta solução, é possível verificar a autenticidade dos pagamentos efetuados online, salvaguardando, em simultâneo, a integridade e segurança dos dados dos clientes, bem como a identificação dos mesmos.

Esta segurança é possibilitada pela tecnologia SSL (Secure Socket Layer), que encripta as comunicações produzidas entre o computador do cliente e o nosso servidor, para que as mesmas não possam ser interceptadas. Como tal, a PROZIS reserva-se o direito de recusar o pagamento de uma encomenda por uma transação que seja considerada ilícita. Todas e quaisquer atividades consideradas ilegais serão, de imediato, reportadas às autoridades competentes.

3D Secure: O 3D Secure é um protocolo de comunicação desenvolvido para melhorar a segurança dos pagamentos *online* e possibilitar a autenticação do utilizador do cartão de crédito junto do banco emissor do mesmo. Ao efetuar um pagamento numa loja *online*, é acionado um processo que verifica se o cartão utilizado é válido. Caso seja, os sistemas de segurança associados ao protocolo 3D Secure verificam a identidade do cliente, recorrendo, em tempo real, ao emissor do cartão de crédito. Este valida a identidade do cliente e informa o sistema da loja de que o cartão utilizado é legítimo.

O objetivo é proteger os titulares de cartões de crédito, reduzindo a probabilidade de uso fraudulento dos seus cartões e melhorando o desempenho da transação. Este protocolo é utilizado pela Visa, com a designação "Verified By Visa", e pela Mastercard, com a designação "Secure Code".

Como se processa o pagamento por cartão de crédito?

Após ter selecionado a opção de pagamento por cartão de crédito e clicado em "Finalizar Encomenda", o cliente será redirecionado para a página da entidade que assegura a operação de pagamento, onde deverá indicar os dados necessários do seu cartão de crédito, nomeadamente o número, a data de validade e o código de segurança do mesmo, e clicar no botão "I validate my payment".

Se o pagamento for recusado, será apresentada uma mensagem ao cliente com a indicação do erro verificado na janela do seu carrinho de compras. Nestas situações, sugerimos ao cliente que volte a tentar e, caso o problema persista, recomendamos que entre em contacto com o seu banco ou com a entidade emissora do cartão de crédito para mais informações.

Uma vez efetuado o pagamento, o valor será debitado da conta do cartão de crédito do cliente. Se, por algum motivo, se verificar a necessidade de proceder à anulação, total ou parcial, da encomenda, o valor correspondente será reembolsado num prazo de cinco dias úteis. A transação refletir-se-á no extrato do cartão do cliente ao fim de três dias úteis a contar da data em que foi efetuada.

Aviso: Os pagamentos são sempre efetuados em euros, mesmo quando os preços estão apresentados noutras moedas. Algumas entidades bancárias podem cobrar taxas de câmbio. A PROZIS é totalmente alheia a este facto e não assume qualquer responsabilidade pelo mesmo.

PayPal

O pagamento por PayPal é um método seguro utilizado em todo o mundo. Para mais informações sobre este método de pagamento, visite www.paypal.com.

Guardar dados para futuras transações Paypal

Ao subscrever esta opção, o cliente não terá necessidade de aceder à página do PayPal numa próxima compra. O valor da compra em questão será automaticamente debitado da conta PayPal utilizada aquando da subscrição desta opção.

A qualquer momento, o cliente pode aceder à conta PayPal e remover esta opção. Para tal, deverá aceder aos menus Perfil > Meu dinheiro > Os meus pagamentos pré-aprovados. Aí, aparecerão todos os pagamentos pré-aprovados e bastará cancelar o pagamento associado à PROZIS.

Nota: a PROZIS não guarda quaisquer dados de *login* da conta PayPal do cliente.

Multibanco

Os pagamentos por Multibanco podem ser efetuados através da Rede de Caixas Multibanco ou através do seu Homebanking.

Ao finalizar a sua encomenda, será gerada uma referência Multibanco. O cliente receberá esta referência no e-mail de confirmação da encomenda, embora esta também seja disponibilizada em "Detalhes da encomenda", no separador "Encomendas" na conta PROZIS do cliente.

Para efetuar o pagamento numa caixa Multibanco, o cliente tem de selecionar a opção "Pagamento de Serviços/Compras" e inserir a entidade, referência e valor correspondentes.

A encomenda será previsivelmente expedida no próprio dia, se o pagamento for efetuado até às 14h de um dia útil. Encomendas pagas após essa hora serão previsivelmente expedidas no dia útil seguinte.

Aviso: uma vez que a referência bancária gerada para pagamento tem uma validade limitada, não se verificando o pagamento dentro de tal prazo a encomenda será anulada.

Pagamento à Cobrança

Ao escolher o pagamento à cobrança, o cliente apenas terá de efetuar o pagamento da encomenda no ato da entrega da mesma.

As encomendas feitas com este método de pagamento estão limitadas a um valor máximo de 250,00 €.

O pagamento, dependendo do transitário, poderá ser feito com cartão de débito ou em numerário. No caso de optar pelo pagamento em numerário, terá de disponibilizar o valor exato da cobrança, dado que os estafetas não estão obrigados a dispor de troco. De notar que, se o valor pago for superior ao valor da cobrança, o cliente arriscar-se-á a perder o valor da diferença não tendo a PROZIS qualquer responsabilidade sobre esse facto.

A PROZIS reserva-se o direito de cancelar uma encomenda com opção de pagamento à cobrança caso o histórico do cliente apresente encomendas anteriores registadas com o mesmo método de pagamento e não entregues por responsabilidade do cliente. O cliente poderá, no entanto, registar uma nova encomenda, selecionando outro dos métodos de pagamento disponíveis.

Este método de pagamento poderá implicar um acréscimo de 24 horas na entrega da encomenda.

Aviso: A opção pelo envio à cobrança poderá implicar um custo adicional a cobrar pelo transitário selecionado.

1.2. Processo de Entrega

Uma vez expedida a encomenda, o cliente receberá um e-mail de confirmação com a respetiva fatura, o número de envio atribuído e uma hiperligação para que possa efetuar o seguimento da encomenda no site da transportadora.

O cliente poderá também ter acesso a essa hiperligação, iniciando sessão na sua conta e clicando sobre o separador "Encomendas", disponível na página apresentada quando inicia a sua sessão. Ao clicar sobre a linha de uma encomenda na coluna do lado esquerdo, "Histórico de encomendas", ser-lhe-á disponibilizada toda a informação sobre a mesma na coluna do lado direito designada "Detalhes da encomenda", incluindo a hiperligação referida anteriormente.

Tentar efetuar o seguimento da encomenda *online* aquando da receção do e-mail de confirmação da expedição pode não retornar quaisquer resultados. A informação sobre o envio pode demorar até 24 horas, contadas da receção da confirmação da expedição, a ser atualizada no site da transportadora sem que possa ser imputada qualquer responsabilidade à PROZIS.

As encomendas são entregues de segunda a sexta-feira, com exceção dos feriados locais ou nacionais, na morada que o cliente indicar ao efetuar as mesmas.

O cliente poderá receber a encomenda onde desejar (exceto em apartados). Para isso, basta que forneça a morada onde estará presente entre as 9h e as 19h do dia previsto para a entrega. Será feita uma tentativa de entrega, na morada indicada pelo cliente, por um estafeta do serviço de transporte escolhido.

Aviso: Não é possível escolher uma hora de entrega específica, dado que a mesma estará condicionada pela rota do estafeta no dia da entrega, sendo a mesma definida pelo serviço de transporte.

O fornecimento de uma morada de entrega incorreta ou incompleta pode implicar a devolução da encomenda à PROZIS e originar custos adicionais para o cliente, pelo que se recomenda que este se certifique sempre de que a morada de entrega indicada aquando do registo da encomenda está efetivamente correta e completa. Uma vez registada a encomenda, não é possível alterar a morada de entrega, nem os dados de faturação indicados.

A PROZIS disponibiliza os seguintes serviços de entrega:

Chronopost

Para encomendas com morada de entrega em Portugal Continental e Ilhas, o cliente pode optar pelo serviço Pick Me, sendo a encomenda enviada para o ponto de recolha que tiver escolhido quando registou a mesma.

Assim que for rececionada no ponto de recolha, o destinatário da encomenda receberá uma SMS no número de telemóvel indicado para a entrega da encomenda, informando que esta se encontra disponível para levantamento. O destinatário disporá de 10 dias para proceder ao levantamento da encomenda. Findo esse prazo, a encomenda será devolvida à PROZIS.

Para encomendas com morada de entrega em Portugal Insular, o cliente pode optar pelo serviço Chronopost Ilhas. Este serviço apenas está disponível para encomendas até 10 kg de peso e, caso o método de pagamento escolhido tenha sido o pagamento à cobrança, este deverá ser feito preferencialmente por Multibanco aquando do levantamento da encomenda.

DHL

Se o cliente optar pelo serviço DHL, a encomenda será enviada para a morada selecionada no registo da mesma.

Em caso de ausência na morada de entrega, será deixado um aviso ao destinatário com a indicação da possibilidade de contacto com a agência responsável pela entrega da encomenda ou para o número geral da DHL, de forma a agendar uma nova tentativa de entrega na data que mais lhe convier. O destinatário dispõe de um prazo de 5 dias úteis para contactar a transportadora e agendar uma nova tentativa de entrega. Caso não o faça no prazo previsto, a encomenda será devolvida à PROZIS.

Nacex

Se o cliente optar pelo serviço Nacex, a encomenda será enviada para a morada selecionada no registo da mesma.

Em caso de ausência na morada de entrega, será deixado um aviso ao destinatário com a indicação da possibilidade de contacto com a agência responsável pela entrega da encomenda ou para o número geral da Nacex, de forma a agendar uma nova tentativa de entrega na data que mais lhe convier. O destinatário dispõe de um prazo de 5 dias úteis para contactar a transportadora e agendar uma nova tentativa de entrega. Caso não o faça no prazo previsto, a encomenda será devolvida à PROZIS.

As encomendas registadas à cobrança poderão ser pagas com cartão de débito ou em numerário. Todos os estafetas dispõem de um terminal (TPA) para pagamentos por cartão bancário. No caso de optar pelo pagamento em numerário, terá de disponibilizar o valor exato da cobrança dado que os estafetas não estão obrigados a dispor de troco. Se o valor pago for superior ao valor da cobrança, o cliente arriscar-se-á a perder o valor da diferença de preço.

CTT

Se o cliente optar pelo serviço CTT, a encomenda será enviada para a morada seleccionada no registo da mesma.

No caso de ausência, será deixada uma notificação para o destinatário levantar a encomenda na estação dos correios da sua área de residência. O prazo para levantamento da encomenda é de três dias úteis a contar da data da tentativa de entrega. Caso o destinatário não possa proceder ao levantamento da encomenda pessoalmente, esta poderá ser levantada por terceiros, desde que a notificação esteja assinada conforme o seu bilhete de identidade ou cartão de cidadão e seja apresentada, para verificação, uma cópia deste documento de identificação. Se a encomenda não for levantada num prazo de três dias úteis, a mesma será devolvida à PROZIS.

Se a morada de entrega indicada pelo cliente estiver incorreta ou incompleta, o estafeta dos CTT não terá forma de deixar uma notificação ao cliente, pelo que a encomenda entrará, de imediato, em processo de devolução à PROZIS.

As encomendas registadas à cobrança deverão ser pagas em numerário e no valor exato da cobrança dado que os estafetas não estão obrigados a dispor de troco. Se o valor pago for superior ao valor da cobrança, o cliente arriscar-se-á a perder o valor da diferença do preço.

AVISO: Contrariamente às restantes transportadoras que fazem entregas na morada indicada pelo cliente entre as 09h00 e as 19h00, os CTT fazem-no apenas entre as 08h00 e as 13h00.

PRAZOS DE ENTREGA:

Portugal Continental

Uma vez expedida a sua encomenda, garantimos um prazo de entrega de um dia útil, exceto se a morada de entrega for numa área remota. Nesse caso, o prazo de entrega será de dois dias úteis.

Madeira e Açores

O prazo de entrega depende do transitário escolhido:

	Chronopost
Madeira	Funchal – até 2 dias úteis; Porto Santo – 5 dias úteis
Açores	Entre 2 a 5 dias úteis*
*Atenção: os envios para as Ilhas do Corvo e das Flores podem demorar até mais 12 dias úteis do que o normal.	
	EMS12 - Envio Aéreo
Madeira	1 dia útil*
Açores	Entre 4 a 7 dias úteis**
* Se encomendado antes das 14h e pago por cartão de crédito, PayPal ou à cobrança. *Peso Máximo Permitido: 5 kg **Aviso: os envios para as Ilhas do Corvo e das Flores podem demorar até mais 10 dias úteis do que o normal.	

Aviso: Os prazos de entrega são indicativos e, portanto, apenas são considerados válidos quando não houver impedimentos físicos ou estruturais (exemplo: moradas incorretas ou contratempos de força maior, tais como greves, perdas de ligação, intempéries, etc.).

PORTES DE ENVIO

Os portes de envio são automaticamente calculados pelo nosso sistema e dependem dos seguintes fatores:

- peso real ou volumétrico da encomenda (o que for mais elevado);
- valor da encomenda (no âmbito de campanhas promocionais, pode ser disponibilizado um serviço de entrega grátis para encomendas de valor igual ou superior a 20,00 €* **);
- tarifários das transportadoras, os quais sofrem atualizações periódicas.

Os portes de envio são automaticamente atualizados à medida que o cliente acrescenta artigos ao carrinho de compras.

*Oferta válida apenas para Portugal Continental.

**Independentemente do valor mínimo estabelecido para obtenção de serviço de entrega grátis, alguns países poderão apresentar um valor mínimo por encomenda. Não é possível o registo de uma encomenda com valor inferior ao anteriormente indicado.

REEMBOLSO DE PORTES DE ENVIO

Há três situações possíveis em que se pode colocar a questão do reembolso dos portes de envio da encomenda:

- i) Não entrega da encomenda por razões imputáveis à PROZIS ou ao transportador: o cliente será integralmente reembolsado do montante que eventualmente haja pago a título de portes de envio. Um colaborador da área de devoluções e reembolsos do serviço de Apoio ao Cliente da PROZIS entrará em contacto com o cliente para confirmar o direito ao reembolso dos portes e para prestar qualquer esclarecimento adicional sobre este tema.
- ii) Erro no(s) produto(s) expedido(s) ou expedição de produto(s) com defeito: o cliente será integralmente reembolsado do montante que eventualmente haja pago a título de portes de envio apenas caso o erro ou defeito se verifique na totalidade dos produtos expedidos. Para mais informações sobre este tema, verificar ponto 1.7. infra.
- iii) Direito à Livre Resolução do Contrato: em cumprimento do disposto nos artigos 10º e 11º do regime jurídico aplicável aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, o cliente pode exercer o seu direito de livre resolução do contrato no prazo de 14 dias contados a partir do dia em que adquire a posse física do produto encomendado ou, caso a encomenda seja composta por vários artigos que venham a ser entregues em diferentes dias, a partir do dia em que adquire a posse física do último dos artigos entregues. Para exercício desse direito, deverá remeter à PROZIS, antes de findo o prazo acima indicado, uma declaração inequívoca de resolução do contrato podendo, para o efeito, utilizar o modelo de Livre Resolução disponível aqui. A PROZIS procederá ao reembolso integral do montante que o cliente eventualmente haja pago a título de portes de envio. Um colaborador da área de devoluções e reembolsos do serviço de Apoio ao Cliente da PROZIS entrará em contacto com o cliente para confirmar o direito ao reembolso dos portes e para prestar qualquer esclarecimento adicional sobre este tema.

Procedimentos aplicáveis em caso de registo de incidências

No caso de uma encomenda pré-paga ser devolvida à PROZIS por razões não imputáveis à PROZIS, a PROZIS fará o reembolso do valor pago pela mesma, incluindo os custos relativos aos portes de envio e de devolução. As encomendas pré-pagas são aquelas pagas por Cartão de Crédito, PayPal, Multibanco ou Transferência Bancária.

O cliente poderá optar pelo reembolso no método de pagamento original ou através de um cupão de reembolso que poderá ser utilizado numa encomenda futura. O cupão terá uma validade de 12 meses a partir da data de criação do mesmo. Findo esse prazo, não haverá lugar a qualquer tipo de reembolso. No caso de o pagamento original ter sido efetuado por Multibanco ou Transferência Bancária, caso o autorize, o cliente será contactado para, querendo, fornecer os dados bancários necessários à realização do reembolso.

Se o motivo da entrega não conseguida e devolução da encomenda for da responsabilidade do transitário, independentemente do método de pagamento escolhido, o cliente terá dever de apresentar uma reclamação escrita que será analisada pelo transitário. No caso de o problema com a entrega ter sido provocado por uma morada incorreta ou incompleta, o cliente deverá anexar um comprovativo de morada (por exemplo, conta de eletricidade, água ou gás) à reclamação.

>CANCELAMENTO DE ENCOMENDAS

O cliente apenas poderá cancelar a sua encomenda caso esta ainda não tenha sido paga e ainda não se encontre

em processamento. Se assim for, apenas terá de aceder à sua conta, clicar sobre "A minha conta PROZIS" e seleccionar a opção "Encomendas". Na coluna "Histórico de encomendas", o cliente deverá seleccionar a encomenda que pretende cancelar e, na coluna "Detalhes da encomenda", deverá clicar sobre o botão "Cancelar encomenda". Uma vez cancelada a encomenda, ser-lhe-á apresentada uma mensagem de confirmação.

A anulação de encomendas só é possível através do processo referido anteriormente. Toda e qualquer solicitação efetuada por outro meio não poderá ser atendida.

1.3 Procedimento de Devolução e Trocas

DEVOLUÇÕES

Caso o cliente pretenda devolver um ou mais artigos, poderá fazê-lo no prazo de 14 dias após a receção da encomenda, desde que os produtos se encontrem intactos, selados, completos e dentro da embalagem original, a qual não poderá estar danificada, alterada ou riscada. O cliente deverá garantir que o(s) artigo(s) devolvido(s) chega(m) às instalações abaixo indicadas no prazo de 28 dias a contar da sua entrega.

Para exercer o seu direito de devolução, o cliente deverá contactar o serviço de Apoio ao Cliente, especificar o número da encomenda, a descrição ou a referência do(s) produto(s) que pretende devolver e qual a forma de reembolso que deseja. O reembolso poderá ser feito através do método de pagamento original ou através de um cupão de reembolso, o qual tem uma validade de 12 meses a contar da data da sua emissão. Findo esse prazo, não haverá lugar a um novo reembolso.

O cliente terá também de ter em atenção se o produto que pretende devolver foi adquirido no âmbito de alguma campanha promocional e se, por esse motivo, beneficiou de algum produto de oferta. Se tiver sido o caso, deverá devolver não só o produto em questão, mas também a oferta que lhe foi atribuída com a sua compra. Ambos os produtos deverão cumprir as diretrizes anteriormente mencionadas.

Apenas é possível a devolução de um *pack* na sua totalidade. Caso o cliente pretenda devolver um produto que pertença a um *pack*, deverá fazer a devolução de todos os produtos que constituem esse mesmo *pack*. Todos os produtos deverão cumprir as diretrizes anteriormente referidas.

O(s) artigo(s) deverão ser enviados para a seguinte morada:

PROZIS – CENTRO LOGÍSTICO Rua do Cais n.º 198, Fontarcada 4830-345 Póvoa de Lanhoso Portugal

A devolução de produtos incompletos, danificados ou riscados, assim como de produtos sem a embalagem e/ou etiqueta original, ou produtos com sinais de terem sido utilizados, não será aceite.

Também não será aceite a devolução de produtos que tenham uma data de validade inferior a um mês, a devolução de roupa interior ou de natação, nem a devolução de ofertas ou produtos trocados por ProzisPoints.

Caso algum artigo seja rececionado nas condições acima mencionadas ou com a etiqueta do transitário colada diretamente na embalagem, o cliente perderá o direito a ser reembolsado e terá 10 dias para recolher o(s) artigo(s) nas instalações acima indicadas, suportando os custos de recolha.

TROCAS

O cliente deverá proceder à devolução do(s) artigo(s), solicitar o respetivo reembolso e efetuar uma nova compra. Todo o processo de devolução está devidamente descrito no item **DEVOLUÇÕES**.

MÉTODOS DE REEMBOLSO

A PROZIS fará o possível para reembolsar o cliente rapidamente, salvaguardando, no entanto, um prazo máximo de 15 dias a contar da receção da devolução no armazém acima indicado.

Se o pagamento tiver sido feito por cartão de crédito, o reembolso será efetuado no próprio cartão e constará no próximo extrato do mesmo. *

Caso o pagamento tenha sido feito por PayPal, o reembolso será creditado na respetiva conta PayPal, ficando disponível de imediato. *

Se o pagamento tiver sido feito por Contrarreembolso ou Multibanco, será pedido ao cliente que forneça os dados da conta bancária para a qual pretende que o valor do reembolso seja transferido. *

*Os métodos de pagamento acima mencionados não estão disponíveis para todos os países. Para saber quais os

métodos de pagamento disponíveis para o país do cliente, leia a informação disponibilizada acima em "Prazo e Métodos de Pagamento".

O cliente também pode optar por ser reembolsado através de um cupão de desconto, independentemente do método de pagamento original. O cupão terá uma validade de 12 meses a partir da data de criação do mesmo. Findo esse prazo, não haverá lugar a qualquer tipo de reembolso.

CUSTOS DE DEVOLUÇÃO

Sendo a PROZIS notificada e confirmando-se ter ocorrido um erro no(s) produto(s) expedido(s) ou uma expedição de produto(s) com defeito, a PROZIS suportará os custos da devolução mediante recolha, na morada de entrega, do(s) produto(s) em causa. Para tanto, um colaborador da área de devoluções e reembolsos do serviço de Apoio ao Cliente da PROZIS entrará em contacto com o cliente para agendar a referida recolha e para prestar qualquer esclarecimento adicional sobre este tema.

Em caso de exercício do direito à livre resolução do contrato, e sempre que a cidade da morada de entrega ou outra seleccionada pelo cliente disponibilizar este serviço, o cliente poderá, gratuitamente, proceder à devolução do(s) produto(s) em causa no ponto de recolha PROZIS. Para tanto, um colaborador da área de devoluções e reembolsos do serviço de Apoio ao Cliente da PROZIS entrará em contacto com o cliente para confirmar o ponto de recolha mais próximo e para prestar qualquer esclarecimento adicional sobre este tema. Se o cliente optar por proceder a devolução da encomenda por um meio alternativo, os custos decorrentes dessa devolução serão por si suportados.

1.4 Informação sobre os Produtos

Seguimos rigorosamente todos os procedimentos necessários para garantir que todos os detalhes, descrições e preços dos produtos apresentados no *site* estão corretos. No entanto, poderão ocorrer situações em que a informação relativa ao produto, incluindo preços e promoções, não foi corretamente publicada. Nestes casos, a PROZIS reserva-se o direito de não dar seguimento a encomendas com estes produtos. Caso o cliente faça uma encomenda destes produtos, a equipa de Apoio ao Cliente entrará em contacto com o mesmo e informá-lo-á da impossibilidade de prosseguir com o processo.

As encomendas poderão também não ser enviadas por outros motivos, tais como:

- produto fora de stock;
- incapacidade em obter autorização de pagamento;
- encomenda considerada fraudulenta.

Todos os produtos, campanhas, promoções e ofertas estão limitados ao stock físico disponível e/ou às unidades estipuladas para a campanha.

Se o método de pagamento escolhido tiver sido contrarreembolso e a encomenda contiver um produto para o qual já não existe stock físico, o mesmo será retirado da encomenda, procedendo-se, após contacto com o cliente e se este confirmar esta vontade, ao envio dos restantes produtos. No caso de se tratar de um ou mais produtos constituintes de um *pack*, após contacto com o cliente para confirmação da situação, o *pack* será retirado na íntegra da encomenda.

Se a encomenda tiver sido paga por Cartão de Crédito ou PayPal* e contiver um produto do qual já não existe stock físico, o mesmo será retirado da encomenda, procedendo-se ao envio dos restantes produtos para não atrasar o processo. No caso de se tratar de um ou mais produtos constituintes de um *pack*, o *pack* será retirado na íntegra da encomenda. O cliente será sempre informado sobre a alteração efetuada. De imediato, será providenciado o reembolso na forma de pagamento original. O cliente será informado pela equipa de Apoio ao Cliente quer da alteração à encomenda, quer do agendamento do reembolso.

Se o método de pagamento selecionado for Multibanco ou Transferência Bancária* e a encomenda contiver um produto para o qual já não existe stock físico, o mesmo será retirado da encomenda, procedendo-se, após contacto com o cliente e se este confirmar essa vontade, ao envio dos restantes produtos. No caso de se tratar de um ou mais produtos constituintes de um *pack*, após contacto com o cliente para confirmação da situação, o *pack* será retirado na íntegra da encomenda. O reembolso poderá ser realizado de imediato na forma de cupão de reembolso que terá uma validade de 12 meses, contados a partir da data de criação do mesmo. Findo esse prazo, não haverá lugar a qualquer tipo de reembolso. O cliente será informado pela equipa de Apoio ao Cliente, através do envio de uma mensagem, quer da alteração à encomenda, quer do código do cupão de reembolso. Se o cliente tiver preferência pelo reembolso na forma de pagamento original, poderá manifestar essa vontade através da resposta à mensagem da nossa equipa de Apoio ao Cliente, reenviando o código do cupão de reembolso, juntamente com os dados da conta bancária para a qual pretende que o valor seja reembolsado (nome do banco, IBAN e SWIFT).

Se a encomenda contiver um produto para o qual já existe disponibilidade de stock e este tiver sido trocado por ProzisPoints, o mesmo será igualmente retirado da encomenda, procedendo-se ao envio dos restantes produtos para não atrasar o processo. Nessa sequência, os ProzisPoints serão de imediato restituídos à conta do cliente. O cliente será igualmente informado sobre a alteração efetuada e sobre a restituição dos ProzisPoints.

*Os métodos de pagamento acima mencionados não estão disponíveis para todos os países. Para saber quais os métodos de pagamentos disponíveis para o país do cliente, leia a informação disponibilizada acima em "Prazo e Métodos de Pagamento".

A PROZIS pode modificar os preços sem aviso prévio.

Os pagamentos são sempre efetuados em euros, mesmo quando os preços estão apresentados noutras moedas. Algumas entidades bancárias podem cobrar taxas de câmbio. A PROZIS é totalmente alheia a este facto e não assume qualquer responsabilidade pelo mesmo.

Os produtos, informações, serviços e outros conteúdos fornecidos por esta página ou por intermédio da mesma, incluindo, entre outros, quaisquer produtos, informações, e-mails, serviços e outros conteúdos oferecidos por qualquer hiperligação, são apenas fornecidos a título e de forma sumária ou agregada. Esta informação não serve como um substituto para os conselhos do médico ou outro profissional da área da saúde do cliente ou para qualquer informação presente no folheto acompanhante ou embalagem de qualquer produto. Antes de comprar ou utilizar qualquer produto, informação ou serviço oferecido por esta página ou por intermédio da mesma, incluindo, entre outros, qualquer produto, informação ou serviço oferecido por qualquer hiperligação, o cliente deve contactar o seu médico ou farmacêutico.

O cliente não deve utilizar a informação disponibilizada nesta página para diagnosticar ou tratar qualquer problema de saúde ou para a prescrição de qualquer medicamento ou outro tratamento. O cliente deve sempre consultar o seu médico ou farmacêutico e ler cuidadosamente toda a informação disponibilizada pelo fabricante de determinado produto, assim como a informação presente na bula ou embalagem de qualquer medicamento ou suplemento nutricional, vegetal ou homeopático, antes de iniciar qualquer dieta ou programa de treino ou antes de iniciar qualquer tratamento para qualquer problema de saúde. Cada indivíduo é diferente e a forma como uma pessoa reage a um produto em particular pode ser significativamente diferente da forma como outras pessoas reagem ao mesmo produto.

Exceto em caso de indicação em contrário na página, a PROZIS não patrocina qualquer produto específico ou qualquer serviço oferecido, publicitado ou vendido nesta página ou por intermédio da mesma, incluindo, entre outros, qualquer produto ou serviço oferecido, publicitado ou vendido em ou através de qualquer hiperligação. A PROZIS não é responsável por qualquer produto ou serviço divulgado por terceiros e disponível em qualquer hiperligação bem como por qualquer reivindicação de qualidade ou desempenho feita por aqueles. O cliente é por este meio avisado de que outras páginas na Internet, incluindo, entre outras, hiperligações ou páginas com uma hiperligação para esta, podem conter material ou informação que algumas pessoas podem considerar inadequado ou ofensivo, que é impreciso, falso, errado ou enganador, que é difamatório ou calunioso, que infringe os direitos de terceiros ou que é de qualquer outra forma ilícito. A PROZIS declina expressamente qualquer responsabilidade pelo conteúdo, legalidade, decência ou precisão de qualquer informação e de quaisquer produtos ou serviços presentes em qualquer hiperligação ou qualquer página com uma hiperligação para esta.

1.5 Sugestões e Reclamações

A opinião dos nossos clientes é muito importante para nós, dado que nos permite melhorar os serviços que prestamos. Assim, se por algum motivo os nossos clientes não ficarem satisfeitos com os mesmos, ou caso tenham alguma sugestão, agradecemos que dispensem alguns minutos para relato de qualquer situação, preferencialmente através do envio de uma mensagem para o serviço de Apoio ao Cliente.

Se a reclamação estiver relacionada com uma encomenda específica, os clientes dispõem de 14 dias a contar da receção da mesma para entrarem em contacto com o serviço de Apoio ao Cliente, comunicando o problema detetado.

Se o cliente tiver recebido um produto defeituoso ou danificado, ou se o produto recebido for diferente daquele que o cliente efetivamente encomendou, terá que anexar um vídeo à sua reclamação ou, pelo menos, algumas fotografias em que estejam claramente visíveis quer o problema detetado, quer o estado da caixa em que a encomenda lhe foi entregue.

O cliente deverá também conservar na sua posse, até indicação em contrário por parte do serviço de Apoio ao Cliente, quer o produto com defeito, com dano ou trocado, quer a respetiva caixa da encomenda.

Se, no momento da entrega da encomenda, o estado exterior da caixa não estiver em perfeitas condições, o cliente deverá rejeitar a entrega com risco de que a reclamação não seja aceite.

1.6 Resolução Alternativa de Litígios

Em caso de litígio, o consumidor pode recorrer às entidades de Resolução Alternativa de Litígios de consumo identificadas no portal do consumidor, no sítio eletrónico www.consumidor.pt, ou às entidades de Resolução de Litígios de consumo em Linha identificadas no sítio eletrónico <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

As entidades de resolução alternativa de litígios atualmente existentes são as seguintes:

CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo Competência genérica
E-mail: cniacc@unl.pt **Web:** <http://www.arbitragemdeconsumo.org>

Centro de Informação, Mediação e arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve Área geográfica abrangida - contratos celebrados no Distrito de Faro
E-mail: apoio@consumidoronline.pt **Web:** <http://www.consumidoronline.pt/>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra Área geográfica abrangida - contratos celebrados nos municípios de: Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua, Vila Nova de Poiares.
E-mail: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com **Web:** <http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa Área geográfica de abrangência - contratos celebrados na Área Metropolitana de Lisboa: Lisboa, Alcochete, Almada, Amadora, Azambuja, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira.
E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt / director@centroarbitragemlisboa.pt
Web: <http://www.centroarbitragemlisboa.pt>

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto Área geográfica de abrangência - contratos celebrados na Área Metropolitana do Porto: Arouca, Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Porto, Póvoa de Varzim, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São João da Madeira, Trofa, Vale de Cambra, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia.
E-mail: cicap@mail.telepac.pt **Web:** <http://www.cicap.pt>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave / Tribunal Arbitral Área geográfica de abrangência - contratos celebrados nos municípios de: Cabeceiras de Basto, Fafe, Felgueiras, Guimarães, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão, Vizela, Vieira do Minho e Vizela.
E-mail: triave@gmail.com **Web:** <http://www.triave.pt>

CIAB – Centro de Informação, Arbitragem e Conflitos do Consumo Área geográfica de Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Póvoa do Lanhoso, Terras do Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira, Vieira do Minho e Vila Verde.
Email: geral@ciab.pt **Web:** <http://www.ciab.pt>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira **Email:** centroarbitragem.sras@gov-madeira.pt **Web:** <http://www.srrh.gov-madeira.pt>

1.7 GARANTIA

Sendo um dos direitos fundamentais dos consumidores o acesso a bens e serviços correspondentes aos contratados e com a garantia de correto funcionamento, a PROZIS garantirá, por um período de 24 meses contados a partir da data da compra (exceto no caso dos bens perecíveis), a qualidade dos seus produtos, oferecendo aos clientes, nos casos onde se demonstre legítimo, uma das seguintes soluções, por esta ordem:

- Reparação do bem danificado, garantindo o correto funcionamento e/ou qualidade final;
- Troca do bem por um bem igual;
- Troca do bem por um bem semelhante em características e finalidade, desde que acordado com o cliente;
- Resolução do contrato e decorrente reembolso se nenhuma das opções anteriores for possível.

O exercício do direito à garantia por parte do cliente terá sempre lugar mediante a apresentação da reclamação ao serviço de Apoio ao Cliente e da devolução do bem avariado ou não correspondente ao contratado.

O serviço de Apoio ao Cliente analisará o artigo em causa no sentido de confirmar o efetivo direito à garantia por parte do cliente, sendo excluídas todas as situações que se comprovem resultar, entre outras, de:

- Uso abusivo, dano intencional ou dano negligente por parte do cliente;
- Desgaste normal do produto, desde que dentro dos níveis expectáveis e declarados pelo fabricante;
- Impossibilidade de comprovar a avaria ou defeito indicado pelo cliente;

- Todas as situações que forem detetadas como tentativas de fraude.

Após a inspeção do produto recebido, o cliente será informado do seguimento do seu pedido.

Nos casos em que haja lugar ao exercício da garantia, a PROZIS promoverá a reparação, substituição ou reembolso do artigo no mais curto espaço de tempo possível, até ao limite de 30 dias contados da notificação remetida por e-mail ao cliente através da qual será confirmado o direito a acionar a garantia do produto.

O reembolso de qualquer quantia paga será realizado pela mesma via de pagamento utilizada na compra do produto, a menos que seja acordado de forma diferente com o cliente.

Estas disposições não prejudicam eventuais direitos do consumidor que resultem diretamente da lei em vigor.

1.8 ProzisPoints

1.8.1. O que são ProzisPoints?

Os ProzisPoints são pontos que o cliente ganha na compra de qualquer produto na PROZIS. Cada produto tem atribuído um determinado número de pontos.

1.8.2. Como posso saber quantos ProzisPoints posso ganhar com cada produto?

Na própria página de cada produto, é possível ver o número de ProzisPoints a ele associados. O número de pontos encontra-se no lado direito da imagem de apresentação, junto ao preço do produto.

1.8.3. Para que servem os ProzisPoints e qual a sua validade?

Os ProzisPoints podem ser trocados por ofertas exclusivas ou acumulados na conta do cliente para serem utilizados em encomendas futuras. Optando por guardar os seus pontos, na encomenda seguinte o cliente terá ofertas cada vez mais valiosas pelas quais poderá trocar os pontos. Os ProzisPoints têm a validade de 12 meses, contados a partir da sua atribuição. Findo esse prazo, os ProzisPoints caducam e o montante e data em que tal sucede ficará registado no histórico de ProzisPoints.

1.8.4. Como trocar os meus ProzisPoints por ofertas?

Depois de colocar artigos no Carrinho de Compras e prosseguir para a fase "Finalizar encomenda", é apresentada uma página onde o cliente é informado do total de ProzisPoints disponíveis na sua conta. Nessa página, Fase 1 "Ofertas", o cliente pode optar por guardar os seus ProzisPoints para as encomendas seguintes ou trocá-los pelas ofertas que lhe são apresentadas ao selecionar a respetiva opção. O cliente pode selecionar as ofertas e respetivas quantidades, disponíveis consoante o seu número de pontos, ao clicar em "ADICIONAR AO CARRINHO". Este processo de troca de pontos por ofertas pode ser repetido até o cliente esgotar os ProzisPoints que tem na sua conta.

Depois de selecionar as ofertas pretendidas, o cliente deve clicar em "PRÓXIMO PASSO", no canto inferior direito da página.

1.8.5. Como posso confirmar se os produtos trocados por ProzisPoints vão ser enviados com os restantes produtos da minha encomenda?

Aquando da verificação dos produtos no Carrinho de Compras, na Fase 4 "Confirmação", as ofertas trocadas por ProzisPoints terão a indicação "GRÁTIS", logo, sem qualquer custo para o cliente. Caso as ofertas selecionadas não apareçam como esperado, sugere-se que o cliente repita o procedimento. Na parte inferior da página é apresentada uma caixa com a indicação de quantos ProzisPoints foram utilizados em troca de ofertas e quantos ProzisPoints ficam acumulados para as encomendas seguintes. Se o cliente remover as ofertas do Carrinho de Compras antes de concluir a encomenda, os ProzisPoints correspondentes ser-lhe-ão restituídos.

1.8.6. Qual é a vantagem de acumular ProzisPoints?

O cliente pode optar por acumular ProzisPoints até obter o número necessário de pontos para trocar pela oferta mais desejada.

1.8.7. Como posso ganhar mais ProzisPoints?

O cliente pode ganhar mais ProzisPoints ao comentar os produtos que adquiriu na loja *online*. Para o efeito, o cliente deverá redigir um breve comentário sobre o produto, aludindo às suas características ou nível de qualidade do mesmo. Se o comentário estiver em conformidade com as diretrizes internas estabelecidas nessa matéria, o mesmo será aprovado e publicado no site. O cliente receberá 20 ProzisPoints por cada comentário aprovado e ainda 20 ProzisPoints adicionais caso proceda à partilha do mesmo no Facebook®. Cumulativamente, o cliente

poderá ainda ganhar 50 pontos extra por cada compra concluída com êxito na loja *online* se, no final do processo de compra, selecionar a opção "Partilhar o conteúdo na sua conta pessoal de Facebook®". Nesse momento, será redirecionado para a página oficial daquela rede social que apresentará uma caixa com a mensagem geral de promoção da PROZIS, pronta a partilhar. Os pontos extra serão creditados na conta de cliente PROZIS no momento da faturação da encomenda, excetuando-se a opção pelo pagamento a contra-reembolso já que, nesse caso, os pontos serão creditados apenas no momento da confirmação, pelo transitário, da entrega efetiva. Na sequência de campanhas promocionais específicas, a PROZIS poderá aumentar a quantidade de pontos associada à aquisição de determinados produtos, à ação de partilha da encomenda no Facebook® ou ao meio de pagamento selecionado.

1.8.8. Qual é o valor de um ProzisPoint?

Cada ProzisPoint vale 0,01 €.

1.8.9. Onde posso consultar informações detalhadas sobre os meus ProzisPoints?

O cliente pode consultar o histórico de acumulação e utilização dos seus ProzisPoints através da sua conta PROZIS. Para isso, basta que inicie sessão com os seus dados de *login*, aceda à área pessoal e consulte o histórico de pontos no separador "ProzisPoints". Nessa página, o cliente pode consultar quais as ofertas trocadas pelos ProzisPoints, quantos ProzisPoints ganhou com cada produto e respetivas quantidades encomendadas e qual o total de ProzisPoints disponíveis e em processamento.

1.8.10. O que significa ter ProzisPoints "em processamento"?

O significado será diferente dependendo do método de pagamento selecionado. Se optou pelo pagamento à cobrança, ter ProzisPoints "em processamento" significa que a entrega da encomenda em que o cliente ganhou ProzisPoints ainda não foi confirmada por parte do transitário. Os ProzisPoints ficam disponíveis na respetiva conta do cliente assim que o transitário confirmar à PROZIS a entrega da mesma e assim que o estado da encomenda passar para "Enviada". Se optou por outro método de pagamento, ter ProzisPoints "em processamento" significa que a encomenda em que o cliente ganhou ProzisPoints ainda não foi enviada e faturada. Os ProzisPoints ficam disponíveis na respetiva conta de cliente assim que o estado da encomenda passar para "Enviada".

1.8.11. As ofertas que troquei por ProzisPoints não foram incluídas na encomenda. O que aconteceu?

Caso o cliente elimine um ou mais produtos do Carrinho de Compras após ter selecionado ofertas na troca de ProzisPoints, estas ofertas serão também eliminadas e os respetivos ProzisPoints restituídos. Caso as ofertas selecionadas não tenham sido incluídas na encomenda, o cliente deve consultar o seu histórico de utilização de ProzisPoints e verificar se lhe foram descontados os respetivos pontos. Se não se verificar o débito desses pontos, isso significa que as ofertas não foram corretamente adicionadas ao Carrinho de Compras e, por isso, não foram incluídas na encomenda.

1.8.12. Os ProzisPoints que ganhei e troquei por ofertas numa determinada encomenda não constam no histórico de ProzisPoints. O que aconteceu?

Esta situação pode acontecer por um dos seguintes motivos:

- A encomenda foi anulada: os ProzisPoints utilizados e acumulados nessa encomenda foram anulados e, por isso, deixaram de constar do histórico de ProzisPoints.
- A encomenda foi devolvida à Prozis: os ProzisPoints utilizados e acumulados nessa encomenda foram anulados assim que a encomenda deu entrada no armazém e deixaram, assim, de constar do histórico de ProzisPoints.
- O cliente devolveu um ou mais produtos adquiridos na sua encomenda: assim que a devolução da encomenda foi processada, os ProzisPoints ganhos nesses produtos foram anulados e, por isso, deixaram de constar do histórico de ProzisPoints.
- O cliente recebeu um ou mais produtos danificados: após o tratamento da reclamação junto do serviço de Apoio ao Cliente, os ProzisPoints ganhos nos produtos adquiridos e/ou trocados por ofertas foram anulados e, por isso, deixaram de constar do histórico de ProzisPoints.
- O cliente não recebeu um ou mais produtos da sua encomenda: após o tratamento da reclamação junto do nosso serviço de Apoio ao Cliente, os ProzisPoints ganhos nos produtos adquiridos e/ou trocados por ofertas foram anulados e, por isso, deixaram de constar do histórico de ProzisPoints.

1.8.13. O saldo dos meus ProzisPoints está negativo. O que aconteceu?

Esta situação pode acontecer por um dos seguintes motivos:

- Uma encomenda foi devolvida à PROZIS, tendo o cliente trocado os ProzisPoints acumulados nessa encomenda por ofertas numa encomenda seguinte: os ProzisPoints de uma encomenda devolvida à PROZIS são anulados aquando da receção da encomenda nas nossas instalações. O saldo de ProzisPoints é atualizado assim que o processo de devolução estiver concluído. Deste modo, se o cliente fizer uma nova encomenda e utilizar os ProzisPoints ganhos na encomenda devolvida, o saldo ficará negativo.
- Uma encomenda foi total ou parcialmente devolvida e o cliente utilizou parte ou a totalidade dos ProzisPoints ganhos com a compra desse(s) produto(s) na troca de oferta(s) nessa mesma encomenda: os ProzisPoints ganhos na compra de um produto são anulados sempre que se verifica a devolução desse artigo às nossas instalações. Assim, se o cliente trocar os ProzisPoints ganhos com esse produto por ofertas e, subsequentemente, decidir devolver o produto, o saldo de ProzisPoints ficará negativo.

1.8.14. Posso trocar ou devolver produtos trocados por ProzisPoints?

A PROZIS não aceita trocas ou devoluções de produtos trocados por ProzisPoints.

1.8.15. Posso trocar a totalidade dos meus ProzisPoints por ofertas numa única encomenda?

Por cada encomenda, é possível trocar até 6500 ProzisPoints.

II - Política de Privacidade e Proteção de Dados

2.1. Introdução

A navegação no site da PROZIS e o registo como cliente na loja *online* pressupõe a compreensão e a aceitação da presente Política de Privacidade e Proteção de Dados.

A PROZIS mantém a constante preocupação pela defesa da privacidade dos dados pessoais e uma atuação preventiva no que respeita à segurança do *site* e à proteção de dados dos seus clientes e visitantes.

Em reforço das garantias de confidencialidade de dados pessoais, foram implementadas novas medidas de proteção de dados, tanto ao nível da verificação da legitimidade de utilização dos dados pessoais tratados, como ao nível da garantia do cumprimento dos direitos reconhecidos aos titulares desses dados. Nesse âmbito, e através da especialização dos canais de apoio ao cliente, a PROZIS pretende promover uma comunicação mais clara e objetiva das finalidades subjacentes ao tratamento dos dados pessoais e a transparência das operações de tratamento dos mesmos.

Assim, a informação constante deste texto pretende transmitir, de forma clara e inequívoca, o conteúdo da política de privacidade e proteção dos dados pessoais que serão objeto de tratamento nos termos previstos no Regulamento Geral de Proteção de Dados em vigor (de ora em diante RGPD) e conforme delimitado pelo conteúdo da relação comercial a estabelecer entre o titular dos dados e a PROZIS.

2.2. Tipos de dados pessoais recolhidos

Em termos gerais, são recolhidos dados pessoais em três situações diretamente decorrentes da atividade da PROZIS:

2.2.1. Registo de utilizador: criação da conta-cliente PROZIS e finalidades do tratamento dos dados

Para efeito de criação da conta-cliente, é disponibilizada uma área pessoal em que o cliente deverá inserir os dados necessários à sua identificação como cliente. A realização da primeira compra dependerá do fornecimento de dados pessoais adicionais, indispensáveis ao processamento da encomenda e à respetiva entrega.

Os campos de preenchimento obrigatório nos formulários disponíveis para aquelas fases de registo estão assinalados com um asterisco (*).

A PROZIS compromete-se a proteger os dados do cliente e estes nunca serão disponibilizados a terceiros sem o conhecimento ou consentimento do titular, conforme seja legalmente exigível.

Aquando do processamento da encomenda do cliente, é possível que determinados dados pessoais (como o endereço e o código postal) sejam divulgados a entidades terceiras para o efeito único de prevenção e deteção de fraudes e sempre na sequência de interpelação para o efeito por parte das autoridades competentes.

Além disso, quando efetuar uma compra no *site*, serão solicitados também os dados relativos à morada de entrega e aos detalhes de pagamento, de forma a garantir a maior eficácia possível e o cumprimento dos prazos de entrega.

Os dados fornecidos serão guardados pelo prazo estritamente necessário que, normalmente, corresponde ao prazo de existência da conta de cliente. Por esse motivo, no momento em que o cliente acionar o cancelamento da conta de cliente, os dados pessoais serão apagados definitivamente, com ressalva dos dados necessários ao cumprimento de obrigações legais que serão arquivados em base de dados própria para tal efeito e pelo tempo absolutamente necessário. Caso pretenda fazer nova encomenda no *site*, o cliente deverá proceder a um novo registo inicial, ficando sujeito aos termos e condições em vigor à data do mesmo.

Podemos também recolher outras informações sobre a experiência do cliente no *site* com a finalidade exclusiva de melhoria do serviço a prestar ao cliente, o que faremos após confirmação do conhecimento e, quando necessário, após o consentimento expresso do titular dos dados pessoais. Para efeitos de avaliação e certificação da qualidade do serviço e da eficácia de resposta da PROZIS, são partilhadas informações com entidades especializadas nessa área, designadamente com a eKomi Ltd., a Trustpilot e a Trustedshop. A conclusão do registo do cliente irá despoletar uma confirmação de registo para o endereço de e-mail que o cliente associar à conta de cliente e que incluirá um *link* para o presente texto.

Em matéria de **atualização dos dados de cliente**, sempre que pretender verificar os dados que forneceu à PROZIS, o cliente poderá fazê-lo na sua área pessoal. O cliente deverá manter os dados de acesso à sua conta seguros, uma vez que toda e qualquer ação ou pedido efetuada(o) através da sua conta será da sua responsabilidade, desde que cumpridos os procedimentos de validação da identidade do cliente infra descritos.

Recomendamos que o cliente não guarde a sua palavra-passe no *browser*, uma vez que outra pessoa com acesso ao seu computador pode aceder à sua informação pessoal.

Para que efeito são utilizados os dados recolhidos?

Os dados do cliente são objeto de tratamento no âmbito da realização de ações como o processamento de encomendas, a notificação ao cliente de eventuais alterações introduzidas nas funcionalidades do *site*, a realização de inquéritos e a avaliação de interações para efeitos estatísticos.

Podemos também enviar-lhe periodicamente por e-mail informações sobre produtos e serviços, campanhas, promoções e ofertas especiais. Se o cliente não desejar ser contactado para estes efeitos, poderá cancelar a subscrição da *newsletter* fazendo *opt-out* no separador Gerir Permissões na área de dados da conta ou clicando no *link* disponibilizado no texto da *newsletter* para esse efeito específico.

2.2.2. Contacto do cliente com a PROZIS

Sempre que o cliente, por iniciativa própria, contacta a PROZIS com o objetivo de obter informações sobre os produtos, sobre o processo de compra, sobre o estado da encomenda ou para reportar qualquer situação relacionada com o *site*, a PROZIS poderá necessitar de recolher dados pessoais adicionais para diversos fins que serão, no caso concreto, especificamente comunicados, mas que genericamente se podem enquadrar nas seguintes situações:

i) confirmar a **identidade do cliente** e o motivo do contacto.

Como forma de garantir que o contacto está efetivamente a ser estabelecido pelo titular dos dados, a PROZIS implementou medidas de reforço da confirmação da identidade do interlocutor para os casos em que o contacto é estabelecido por via telefónica.

Assim, a partir do dia 25 de maio de 2018, o operador só prosseguirá com a chamada após a comunicação, em termos claros e objetivos, da finalidade e das condições de validação da identidade do cliente e da confirmação expressa, por parte deste, da intenção de prosseguir com o contacto ao abrigo de tais condições.

Neste contexto, o operador pedirá, em primeiro lugar, autorização ao cliente para aceder ao histórico de compras dos últimos 6 (seis) meses e, em seguida, solicitará ao cliente que indique um ou mais produtos adquiridos em encomendas anteriores.

Alternativamente, e após a descrição deste mecanismo de validação da identidade, poderá ser enviado, para o contacto telefónico ou endereço de e-mail registado na sua conta de cliente, um código de validação alfanumérico que o cliente deverá transmitir ao operador durante o início da chamada.

Após a validação da identidade do cliente, o operador fará perguntas-chave com base na descrição do motivo do contacto, de modo a fazer um enquadramento da situação e, eventualmente, reencaminhar a mesma para um colaborador do serviço de Apoio ao Cliente especializado no tema a tratar.

A eventual gravação da chamada para efeito de avaliação da qualidade do atendimento dependerá do consentimento prévio e expresso do cliente para esse efeito.

Sempre que são trocadas comunicações entre o cliente e o serviço de Apoio ao Cliente e logo que considerada resolvida a situação que motivou o contacto do cliente com a PROZIS, será enviada ao cliente uma mensagem de e-mail com a confirmação da atualização do estado da reclamação/do pedido de informações. Os dados pessoais que integram o processo associado ao contacto inicial serão conservados pelo prazo de 30 meses, findo o qual serão definitivamente eliminados. Igualmente para fins exclusivamente estatísticos, caso o cliente o consinta, será registada a opinião desde quanto ao nível de satisfação em relação ao serviço de atendimento prestado. Esse registo não implicará o arquivo de qualquer dado pessoal, mas apenas o nível de avaliação através de pseudonimização.

2.2.3. Contacto da PROZIS com o cliente

No âmbito do processamento de uma encomenda específica, poderá surgir a necessidade de a PROZIS contactar o cliente para:

- i) confirmação ou retificação de algum dos dados pessoais necessários à conclusão do processo de entrega (por exemplo, morada de entrega). Nesses casos, o contacto será feito para o número de telefone móvel constante na ficha de cliente e, uma vez estabelecida a ligação, o operador procederá à confirmação da identidade do interlocutor seguindo, se necessário, o procedimento descrito no ponto 2.2.2./i) supra.
- ii) informar o cliente de que foi enviada uma mensagem para a sua caixa de mensagens na conta-cliente em virtude da verificação de rutura de *stock* de um ou mais artigos da encomenda em causa e de que, como alternativa face à indisponibilidade dos produtos, poderá ser feita a devolução do valor pago ou a substituição por produtos similares, conforme disposto no ponto 1.4. das Condições Gerais de Venda.

2.2.4. Cookies e outras ferramentas de Marketing

2.2.4.1. Classificação e descrição de Cookies

Quanto ao tipo:

Essenciais – permitem a navegação no *site* e a utilização das suas funcionalidades. Sem estes *cookies*, os pedidos não podem ser processados.

De funcionalidade ou desempenho – recolhem informação sobre a forma como o utilizador usa o *site* numa perspetiva de melhoria da funcionalidade do mesmo. Permitem verificar quais as áreas de maior interesse para o cliente, medindo a eficácia das campanhas promocionais. Desta forma, a PROZIS consegue perceber quais os produtos e as promoções que mais se adequam aos interesses e às necessidades do cliente através: da elaboração de estatísticas em função do comportamento não individualizado do cliente e da consequente utilização do *site*; da medição da eficácia das campanhas de publicidade; da consequente introdução de melhorias a nível de navegação, etc., com a finalidade única de melhorar o desempenho e a eficácia de resposta do *site*. Por esse motivo, também os *cookies* de desempenho providenciados por terceiros autorizados são utilizados com o limite das finalidades aqui indicadas.

Analíticos – utilizados anonimamente para efeitos estatísticos e para melhorar o funcionamento do *site*, sem nunca recolher informação de carácter pessoal. Permitem destacar artigos que podem ser do interesse dos clientes ou visitantes, monitorizar o desempenho do *site*, determinar o método mais eficaz de ligação entre páginas ou mesmo a razão de algumas páginas estarem a receber mensagens de erro.

Quanto à validade:

Permanentes – armazenados no computador ou equipamento do cliente, entre sessões de browser, para manter as definições ou preferências e para melhorar a utilização do *site* na visita seguinte. Alguns destes cookies são providenciados por terceiros autorizados, estando limitados às seguintes finalidades: apresentar campanhas e produtos que possam ser do interesse do cliente; retargeting (publicidade de produtos PROZIS em *websites* de parceiros ou de redes sociais sem armazenamento de dados pessoais ou perfis de utilizadores, pelo que não pressupõe a transmissão de qualquer dado pessoal a entidades terceiras porque a publicidade é completamente anónima).

De sessão – limitados a cada uma das sessões iniciadas pelo utilizador, pelo que expiram sempre que é terminada uma sessão no browser. Podem ter como finalidade a indicação dos produtos anteriormente colocados no carrinho de compras, a identificação de problemas e a garantia de uma melhor experiência de navegação. Alguns *cookies* de sessão podem ainda ser uma garantia do reforço da segurança.

Cookies utilizados no site da PROZIS:

Estritamente necessários

Nome do <i>Cookie</i>	Objetivo
Przsid	Este <i>cookie</i> é um " <i>cookie</i> de sessão" e permite-nos saber quem és ao passares de uma página para a outra.
_am	Utilizado para verificar se estás a utilizar a versão <i>desktop</i> ou móvel do site.

Outros *cookies*

Nome do <i>Cookie</i>	Objetivo
_sl	Utilizado para gravar a loja e o idioma escolhidos.
_rm	Criado quando seleccionas a opção "manter-me ligado" ao iniciar sessão. Não guarda a informação pessoal, como o nome de utilizador ou a palavra-passe. Estas informações são apagadas quando terminas a sessão.
_gvawy	Utilizado para mostrar/ocultar os <i>pop-ups</i> sobre "passatempos/concursos".
__redir, __rrid, __rridul, __clkid, __sid_ot, __usrid_ot, __vh_ot, __cph_ot, __rfa_ot	Utilizados para rastrear as visitas e as visualizações de páginas anonimamente.
nws_ck	Utilizado para mostrar/ocultar "a barra móvel".
selected_elem	Utilizado para guardar dados sobre ações que requerem o início de sessão (ativá-las após o início de sessão).
BIGipServer	<i>Cookies</i> que começam com "BIGipServer" (<i>cookie</i> persistente BIG-IP) são utilizados para melhorar o desempenho e a segurança no site.
incap_ses_, visid_incap_	<i>Cookies</i> que começam com "incap_ses_" ou "visid_incap_" são utilizados para melhorar o desempenho e a segurança no site.

Cookies de Terceiros

Google Analytics

Nome do <i>Cookie</i>	Objetivo
_ga	Utilizado para distinguir os utilizadores.
_gat	Utilizado para acelerar a percentagem de pedidos.
__utma	Utilizado para distinguir os utilizadores e as sessões. O <i>cookie</i> é criado quando a biblioteca <i>javascript</i> é executada e não existe nenhum <i>cookie</i> __utma. O <i>cookie</i> é atualizado sempre que são enviados dados para o Google Analytics.
__utmb	Utilizado para determinar novas sessões/visitas. O <i>cookie</i> é criado quando a biblioteca <i>javascript</i> é executada e não existe nenhum <i>cookie</i> __utmb. O <i>cookie</i> é atualizado sempre que são enviados dados para o Google Analytics.
__utmc	Não é utilizado. Anteriormente, este <i>cookie</i> funcionava em conjunto com o <i>cookie</i> __utmb para determinar se o utilizador estava numa nova sessão/visita.
__utmz	Armazena a fonte de tráfego ou campanha que explica como o utilizador chegou ao nosso site. O <i>cookie</i> é

criado quando a biblioteca *javascript* é executada e é atualizado sempre que são enviados dados para o Google Analytics.

YouTube

Nome do <i>Cookie</i>	Objetivo
SID, LOGIN_INFO, PREF, SSID, HSID, VISITOR_INFO1_LIVE	Estes <i>cookies</i> são utilizados pelo YouTube para armazenar as preferências dos utilizadores e alguns contêm informação suficiente para poderem ser seguidos.

AddThis

Nome do <i>Cookie</i>	Objetivo
Uid	ID do utilizador gerado automaticamente e atribuído exclusivamente
di/dt	<i>Cookies</i> de manutenção que ajudam a gerir a caducidade de outros <i>cookies</i>
Bt	Modelação dos interesses do utilizador
Uvc	Mede quantas vezes vemos um utilizador AddThis.
ssc/psc/uvc	Estes <i>cookies</i> são utilizados para gravar o que os utilizadores partilham e a sua atividade social.
Loc	Geolocalização, utilizado para ajudar os publicitários a perceber aproximadamente onde estão localizadas as pessoas que partilham informação.
__atuvc, __atuvs	Criado e lido pelo AddThis, site JavaScript para a partilha nas redes sociais.

Globalsign.com

Nome do <i>Cookie</i>	Objetivo
__cfduid	Utilizado para ignorar quaisquer restrições de segurança com base no endereço de IP do utilizador. Não contém informações pessoais do utilizador.

2.2.4.2. Ativar e desativar *cookies* e tecnologias similares

As *newsletters* e outras comunicações podem, para fins estatísticos, conter uma informação que permite saber se são abertas e verificar os cliques através de *links* dentro das mesmas. Contudo, é sempre concedida ao cliente a faculdade de cancelar o envio da *newsletter* ou da comunicação por e-mail através da opção específica mencionada na mesma.

Além disso, no menu Ajuda do *browser* utilizado, o cliente poderá gerir a utilização dos *cookies* e de outras tecnologias similares. Tal como indicado na mensagem visível no topo desta página, o acesso à loja *online* da PROZIS pressupõe a utilização de *cookies*, podendo a desativação dos mesmos condicionar a navegação no *site*.

Para obter mais informações, sugere-se a consulta da informação disponibilizada em cada um dos *browsers* ou a consulta de artigos com informação específica sobre o tema (por exemplo, <http://www.allaboutcookies.org>).

2.2.4.3. Comunicações individualizadas de promoção de produtos

Dependendo da opção do cliente pela modalidade *standard experience* ou *custom experience*, a PROZIS pode ou não enviar mensagens de correio eletrónico, sob a forma de notificação ou *newsletters*, através das quais procede à realização de campanhas promocionais gerais ou direcionadas ao cliente. Em ambos os casos, a receção de tais comunicações só é feita após verificação de que o cliente prestou o seu consentimento de forma expressa e inequívoca e de que o mesmo foi informado do seu direito de cancelar, a qualquer momento, as permissões concedidas para tais efeitos. O cliente poderá, a qualquer momento, verificar quais as permissões concedidas no âmbito do tratamento de dados pessoais no separador "Gerir Permissões" da sua Área de Cliente.

O tratamento dos dados pessoais realizado no âmbito das comunicações individualizadas é feito em rigoroso cumprimento do RGPD, quer pelos colaboradores da PROZIS, quer por eventuais entidades terceiras a quem os referidos dados sejam transmitidos para efeito de execução dos serviços necessários à efetivação das campanhas

promocionais.

2.2.4.4. Redirecionamento

Algumas hiperligações deste *site* redirecionam o cliente para *sites* externos, parceiros da PROZIS. Ao clicar nessas hiperligações, estará a deixar o *site* da PROZIS. Como não é possível fazer qualquer controlo sobre esses *sites*, a PROZIS não terá qualquer responsabilidade sobre qualquer conteúdo disponibilizado nos mesmos.

2.3. Segurança do Tratamento

A PROZIS utiliza um dos sistemas de encomendas *online* mais seguros que existem e está constantemente a melhorar o seu *software*, de forma a oferecer a maior segurança possível aos seus clientes. Um certificado de servidor, também conhecido por certificado digital, assegura a nossa identidade, assim como uma encriptação SSL (Secure Sockets Layer – Protocolo de Camada de Sockets Segura) dos dados transmitidos.

2.4. Limitação de Finalidades, Acesso e Conservação

A PROZIS assume o compromisso de utilizar os dados pessoais dos seus clientes e visitantes para as finalidades estritamente necessárias à prossecução da sua atividade, com as limitações decorrentes do âmbito da mesma ou da amplitude do consentimento expressamente concedido pelo respetivo titular. Tal significa, ainda, que os dados não serão transmitidos a qualquer entidade terceira sem o conhecimento e/ou a autorização do mesmo nos casos em que a PROZIS seja legalmente obrigada.

Nesse sentido, a PROZIS assegura, ainda, que o acesso a tais dados por parte dos seus colaboradores apenas é feito na exata medida do necessário à execução da ação em causa, estando os mesmos identificados e rastreados de acordo com as funções e tarefas que lhes são atribuídas no âmbito da relação contratual que os une.

2.5. Direitos dos titulares de dados

2.5.1. Direito à informação e de acesso aos dados pessoais

Em qualquer momento, o cliente pode requerer informação acerca dos dados pessoais armazenados, quer no que se refere à categoria dos dados pessoais em causa, à origem e ao(s) destinatário(s) dos mesmos, à duração do prazo de conservação e das finalidades subjacentes, quer no que diz respeito à identificação do responsável pelo tratamento dos dados, do encarregado de proteção de dados e dos respetivos contactos.

Em caso de exercício manifestamente infundado ou excessivo do direito à informação, a PROZIS poderá fazer depender o dever de resposta do pagamento de uma taxa no montante de 100,00 €/hora (cem euros por hora). Esse montante deverá ser liquidado no prazo de cinco dias úteis a partir do recebimento das instruções de pagamento, as quais serão enviadas por mensagem escrita para o endereço de e-mail fornecido pelo titular dos dados e/ou por SMS para o contacto móvel registado na sua conta de cliente ou indicado no pedido de prestação da informação em causa.

2.5.2. Direito de retificação e direito à eliminação dos dados pessoais

Se pretender exercer o seu direito à retificação de dados, o cliente deverá enviar o respetivo pedido, identificando os dados a modificar e a nova enunciação dos mesmos, através de e-mail enviado para dpo@prozis.com ou através de carta registada enviada para o responsável pelo tratamento dos dados: Prozis.com, S.A., Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pav. K, Mod. 6, freguesia de Caniçal, 9200-047 Machico. O mesmo procedimento deverá ser seguido caso o cliente pretenda exercer o seu direito à eliminação dos dados pessoais. Em ambos os casos, o cliente receberá a confirmação, pelo mesmo canal utilizado, de que o seu pedido foi respondido conforme solicitado.

2.5.3. Direito de oposição e a retirar consentimento prévio

Em reforço do princípio da transparência no tratamento dos dados pessoais e das comunicações com o cliente, a PROZIS permite que, a qualquer momento, o cliente possa modificar as permissões de tratamento de dados concedidas para cada uma das finalidades indicadas. Através das funcionalidades *opt-in* e *opt-out* disponibilizadas para efeitos de ativação e desativação das permissões concedidas, no separador "Gerir Permissões" da conta pessoal, o cliente pode modificar ou revogar os consentimentos anteriores, designadamente aqueles prestados para efeito de recebimento de campanhas publicitárias, *newsletters* e outras comunicações individualizadas que visem a otimização da relação PROZIS/cliente ou da experiência de navegação (*custom experience*).

Como forma de garantir o direito à revogação do consentimento e à limitação temporal do tratamento dos dados pessoais, a PROZIS disponibiliza ao cliente o acesso ao histórico das ações de gestão das permissões no separador "Gerir Permissões" da área pessoal, na opção Histórico de Permissões.

2.6. Alterações à Política de Privacidade e Contactos

2.6.1. Qualquer alteração realizada à presente Política de Privacidade e de Proteção de Dados será publicada no *site* da PROZIS, sendo todas as versões anteriores à presente disponibilizadas aqui.

2.6.2. Na aceção disposta pelo RGPD, a sociedade comercial Prozis.com, S.A., pessoa coletiva número 506806693, com sede na Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, é a Responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais.

2.6.3. As irregularidades, situações de incumprimento e quaisquer restrições de segurança no tratamento dos dados pessoais devem ser transmitidas de imediato ao Encarregado de Proteção de Dados da PROZIS através de envio de e-mail para: dpo@prozis.com.