Όροι & Προϋποθέσεις

Πλαίσιο Η PROZIS επαναβεβαιώνει τη δέσμευσή της για την προστασία των δεδομένων των πελατών και των επισκεπτών της ιστοσελίδας της. Έτσι, και σε συμμόρφωση με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (GDPR – Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016), για την προστασία των φυσικών προσώπων όσον αφορά την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων και για την ελεύθερη κυκλοφορία αυτών των δεδομένων, η PROZIS έχει αναθεωρήσει τους Όρους και Προϋποθέσεις χρήσης του ηλεκτρονικού καταστήματος, καθώς και την Πολιτική Απορρήτου της. Η νέα διατύπωση αυτών των κειμένων θα τεθεί σε ισχύ στις 25 Μαΐου 2018.

Γενικοί Όροι και Προϋποθέσεις

Η πρόσβαση και η χρήση αυτού του ιστότοπου υπόκεινται στους παρόντες Γενικούς Όρους και Προϋποθέσεις χρήσης, οι οποίοι περιλαμβάνουν τους Γενικούς Όρους Πώλησης του ηλεκτρονικού καταστήματος www.prozis.com και την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων και Ιδιωτικότητας που παρουσιάζεται από την εμπορική εταιρεία Prozis.com, S.A., ΑΦΜ 506806693, με έδρα στη Βιομηχανική Ζώνη Ελεύθερου Εμπορίου, Πλατφόρμα 28, Περίπτερο Κ, Μοντέλο 6, Κανισάλ, 9200-047 Μαχίκο, Πορτογαλία, εφεξής αναφερόμενη ως PROZIS®, με αναφορά στο εμπορικό σήμα που κατέχει.

Εισαγωγή

Οι πωλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω του ηλεκτρονικού καταστήματος www.prozis.com προϋποθέτουν ότι ο πελάτης έχει αποδεχτεί τους Γενικούς Όρους Πώλησης που καθορίζονται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία για την κατηγορία ηλεκτρονικού λιανικού εμπορίου.

Η PROZIS διατηρεί το δικαίωμα, ωστόσο, να αλλάξει αυτούς τους Γενικούς Όρους Πώλησης χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση και υποχρεούται να δημοσιεύσει οποιεσδήποτε αλλαγές σε αυτόν τον ιστότοπο.

Η PROZIS δεν ευθύνεται για οποιεσδήποτε καταστάσεις που δημιουργούνται από τη μη διαθεσιμότητα του ιστότοπου, ανεξαρτήτως της διάρκειάς της, και διατηρεί το δικαίωμα να περιορίσει την πρόσβαση σε ορισμένες περιοχές του ιστότοπου για τεχνικούς λόγους ή για να συμμορφωθεί με νομικές υποχρεώσεις.

Έννοιες και Ορισμοί

Πελάτης – κάθε φυσικό πρόσωπο που είναι τουλάχιστον 18 ετών και δημιουργεί λογαριασμό πελάτη υπό την προϋπόθεση ότι όλες οι πληροφορίες που σχετίζονται με την ταυτοποίησή του και άλλα δεδομένα που είναι απαραίτητα για την τοποθέτηση και επεξεργασία των παραγγελιών του είναι αληθείς, ενημερωμένες και πλήρεις. Για όλους τους σκοπούς, η PROZIS θεωρεί ότι μια **νομική οντότητα** ταυτοποιείται και διακρίνεται από τη σύνδεση μεταξύ της επωνυμίας της εταιρείας, της καταχωρημένης έδρας και του αριθμού φορολογικού μητρώου που αναφέρεται κατά τη δημιουργία του αντίστοιχου λογαριασμού πελάτη.

Cookie – μικρό αρχείο δεδομένων που αποστέλλεται στον υπολογιστή του πελάτη και διατηρείται στον σκληρό του δίσκο.

Όταν δημιουργείται ένας λογαριασμός στον ιστότοπο, ένα cookie θα διατηρηθεί στον υπολογιστή του πελάτη που θα επιτρέπει την αυτόματη αυθεντικοποίηση κάθε φορά που επισκέπτεται ξανά τον ιστότοπο.

Τα cookies χρησιμοποιούνται επίσης ώστε το σύστημά μας να μπορεί να παρακολουθεί τα βήματα του πελάτη κατά τη διάρκεια μιας συνεδρίας αγορών. Εάν ο πελάτης δεν επιτρέπει τη χρήση των cookies, δεν θα μπορεί να χρησιμοποιήσει αυτόν τον ιστότοπο.

Προσωπικές πληροφορίες – πληροφορίες που σχετίζονται με ένα ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο, δηλαδή το "υποκείμενο των δεδομένων", ταυτοποιήσιμο, άμεσα ή έμμεσα, με αναφορά σε έναν αναγνωριστικό (π.χ., όνομα, αριθμός ταυτότητας, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, διεύθυνση IP, κ.λπ.).

Πνευματική ιδιοκτησία – όλα τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας στο λογισμικό και το περιεχόμενο που είναι διαθέσιμα μέσω αυτού του ιστότοπου ανήκουν στην PROZIS και είναι αδειοδοτημένα και προστατευμένα από παγκόσμιους νόμους και συνθήκες.

Όλα αυτά τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα στην PROZIS και τους προμηθευτές της.

Ο πελάτης μπορεί να αποθηκεύσει, να εκτυπώσει ή να παρουσιάσει με άλλον τρόπο τα περιεχόμενα αυτού του ιστότοπου μόνο για προσωπική του χρήση.

Η δημοσίευση, η χειραγώγηση, η διανομή ή η αναπαραγωγή, σε οποιαδήποτε μορφή, οποιουδήποτε περιεχομένου που περιέχεται σε αυτόν τον ιστότοπο απαγορεύεται, όπως και η σύνδεσή του με οποιαδήποτε

επιχείρηση ή εταιρεία.

PROZIS – εμπορικό σήμα που ανήκει στην εμπορική εταιρεία Prozis.com, S.A.

Επεξεργασία δεδομένων — οποιαδήποτε λειτουργία ή σύνολο λειτουργιών που εκτελούνται σε προσωπικά δεδομένα ή σύνολα προσωπικών δεδομένων, είτε με αυτοματοποιημένα μέσα είτε όχι, όπως η συλλογή, η καταγραφή, η οργάνωση, η δομή, η αποθήκευση, η προσαρμογή ή η αλλαγή, η ανάκτηση, η συμβουλή, η χρήση, η αποκάλυψη μέσω μετάδοσης, η διάδοση ή άλλως καθιστώντας τα διαθέσιμα, η σύγκριση ή η διασύνδεση, ο περιορισμός, η διαγραφή ή η καταστροφή.

Υπεύθυνος Επεξεργασίας Δεδομένων – η εμπορική εταιρεία Prozis.com, S.A., όπως αναφέρεται παραπάνω.

Ιστότοπος – ο διαδικτυακός ιστότοπος www.prozis.com, που ανήκει και λειτουργεί από την εταιρεία Prozis.com, S.A. με σκοπό την προώθηση και πώληση των προϊόντων αυτού του ηλεκτρονικού καταστήματος.

Αντικείμενο

Το αντικείμενο των παρόντων Γενικών Όρων και Προϋποθέσεων χρήσης είναι να καθορίσει τους όρους πρόσβασης και χρήσης του ιστότοπου από έναν πελάτη που επιθυμεί να αγοράσει από αυτό το ηλεκτρονικό κατάστημα. Οι **Γενικοί Όροι Πώλησης** έχουν σκοπό να ρυθμίσουν τους όρους επεξεργασίας των εμπορικών συναλλαγών μεταξύ της PROZIS και του Πελάτη. Η **Πολιτική Προστασίας Δεδομένων και Ιδιωτικότητας** στοχεύει στον προσδιορισμό των μέτρων προστασίας της ιδιωτικότητας σχετικά με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων και την ελεύθερη κυκλοφορία αυτών των δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων των εργαλείων διαχείρισης εξατομικευμένων δεδομένων που παρέχονται από τους πελάτες.

I - Γενικοί όροι πώλησης

1.1 Διαδικασία παραγγελίας και αγοράς

Επιλογές και προθεσμίες πληρωμής – Μόλις καταχωρηθεί μια παραγγελία στον λογαριασμό του πελάτη, η επιλεγμένη επιλογή πληρωμής εμφανίζει μια προθεσμία για την πληρωμή. Εάν αυτή η προθεσμία παρέλθει χωρίς καμία επιβεβαίωση πληρωμής, και η επιλεγμένη επιλογή πληρωμής δεν είναι η αντικαταβολή, η παραγγελία θα ακυρωθεί.

Η PROZIS διαθέτει τις ακόλουθες επιλογές πληρωμής για αγορές που πραγματοποιούνται στο ηλεκτρονικό της κατάστημα:

Credit Card

The customer will be able to pay using a credit card and take advantage of the liquidity and payment deadlines offered by his/her bank.

All transactions on our website are secure.

Is it safe to pay online using my credit card?

PROZIS uses a sophisticated fraud detection and prevention mechanism. This solution makes it possible to verify the authenticity of online payments, while simultaneously ensuring our customers' data integrity and security, as well as their identification.

This security feature is provided via SSL (Secure Socket Layer) technology that encrypts communications between the customer's computer and our server, so that they cannot be intercepted. Thus, PROZIS reserves the right to refuse payment of any order by any transaction considered to be illicit. Any and all activities considered as illegal will be immediately reported to the competent authorities.

3D Secure: 3D Secure is a communication protocol designed to improve online payment security and enable the authentication of the card user by the credit card issuer. When paying at an online store, a credit card validation process is triggered. Should the credit card be considered valid, 3D Secure protocol security systems check the customer's identity, resorting to the credit card issuer in real time. The issuer validates the customer's identity and informs the store system that the card being used is legitimate.

The goal is to protect credit card users, minimising the possibility of fraudulent credit card use and improving overall transaction performance. This protocol is used by Visa, as "Verified by Visa", and by Mastercard, as "Secure Code".

How is credit card payment processed?

After selecting the credit card payment option and clicking on "Place Order", the customer is directed to the

payment platform where the necessary credit card data needs to be entered, namely the credit card number, expiration date and security code. Finally, clicking on the "I validate my payment" button will set the transaction in motion.

If payment is declined, an error message will be displayed in the shopping cart window. In such an event, attempting to complete the transaction again is recommended. If the problem persists however, we advise the customer to contact his/her bank or credit card issuer for further information.

Once payment is completed, the amount will be charged to the customer's credit card account. If, for any reason, it proves necessary to completely or partially cancel the order, the corresponding value will be reimbursed within 5 working days. The transaction will show on the customer's credit card statement three working days following the reimbursement date.

Warning: Payments are always charged in Euros, even if prices are displayed in other currencies. Some banking institutions may charge currency exchange rates. PROZIS is totally alien to this fact and is not to be held responsible for it.

PayPal

PayPal is a secure payment method used worldwide. For further information concerning this payment method, please visit www.paypal.com.

Save information for future PayPal transactions

By choosing this option, the customer will not need to access the PayPal website for future orders. The amount will automatically be charged from the PayPal account used to subscribe this option.

The customer can access his/her PayPal account and remove this option at any time. To do so, s/he must access the menu Profile > My Money > My preapproved payments. A list of all preapproved payments will be displayed, and from there the customer can simply cancel the payment option associated to PROZIS.

Please note: PROZIS does not store any customers' PayPal account login information.

ATM

ATM payments can be made at ATMs belonging to the Portuguese Rede de Caixas Multibanco, or via Homebanking.

When the customer completes his/her order, a Multibanco reference number will be generated and sent to his/her order confirmation e-mail, though it is also made available in the "Order details" section under the "My orders" tab in the customer's PROZIS account.

To be able to pay at an ATM, the customer will need to select the option "Pagamento de Serviços/Compras" (Service/Purchase Payment) and enter the corresponding entity (entidade), reference number (referência) and order value (valor).

The order will most likely be dispatched on the same day, if payment is made before 2 pm on a working day. Orders paid for at a later time will be shipped on the next working day.

Warning: since the reference number generated for payment is valid for a limited time only, if payment is not received within this timeframe the order will be cancelled.

Cash on Delivery

If the customer chooses to pay via Cash on Delivery, payment will only take place upon order delivery.

There is a maximum total order value of €250 for Cash on Delivery orders.

Depending on the carrier, payment may be made with a debit card or in cash. Should you choose to pay in cash, you must have the exact amount with you, as couriers are not required to carry change. Please note that, if the amount paid is higher than the order value, the customer may lose the difference. PROZIS is in no way liable for this.

PROZIS reserves the right to cancel a cash on Delivery order should the customer's history contain previous orders using the same payment method that were not delivered due to customer's fault. However, the customer will be able to place a new order selecting another available payment method. >

Please allow for an additional 24 hours for the delivery of your order when you choose this payment method.

Warning: The Cash on Delivery option may imply additional costs to be charged by the selected carrier.

1.2 Delivery Process

Once the order has been shipped, the customer will receive a confirmation e-mail with the respective invoice, assigned tracking number and a link that allows tracking of the order on the carrier's website.

The customer may also access this link by logging into his/her PROZIS account and clicking on the "Orders" tab shown on the login page. By clicking on an order in the "Orders" column on the left-hand side of the screen, the customer will be given all the information about that same order in the column "Order Details" on the right-hand side of the screen, including the aforementioned link.

Trying to track the order at the time the shipping confirmation with the tracking number is received may not return any results. Shipping information may take up to 24 hours from reception of the shipping confirmation e-mail to be updated on the carrier's website. PROZIS cannot be held responsible for this.

Orders are delivered from Monday to Friday, with the exception of national or municipal holidays, at the address provided by the customer when placing the order.

The customer may receive the order at whatever address s/he prefers (with the exception of PO Boxes). S/he should provide an address where s/he will be between 9 am and 7 pm. The chosen carrier will attempt to deliver the order at the address indicated by the customer.

Warning: Choosing a specific delivery time is not possible, as deliveries are conditioned by the routes defined by the carrier on the respective delivery date.

Providing an incorrect or incomplete address may lead to the parcel being returned to PROZIS, which may mean additional costs imputable to the customer. As such, we recommend the customer makes sure that the delivery address provided when placing the order is complete and accurate. Once the order is placed, it is no longer possible to change either the delivery address, or the billing details.

PROZIS has the following delivery services available:

Chronopost

For orders with a delivery address in Mainland Portugal and the Portuguese islands, the customer can choose the Pick Me service, where the order will be shipped to the pick-up point selected when the order was placed. As soon as it's received at the pick-up point, the customer will receive a text message on the mobile phone number provided for order delivery, informing him/her the order is ready to be picked up. The recipient then has 10 days to pick up the order. Should it not be collected during this period, it will be returned to PROZIS.

For orders with a delivery address in Insular Portugal, the customer can choose the Chronopost Ilhas service. This option is only available for orders up to 10 kg and, if the selected payment method is cash-on-delivery, it should preferably be paid via ATM when picking up the order.

DHL

If the customer chooses DHL, the order will be sent to the address selected at the time the order was placed. Should the customer not be at that address, DHL will leave a note, requesting the recipient calls either the agency responsible for the parcel's delivery or DHL's general number so that a new delivery can be scheduled on a more suitable date. The recipient has five working days to contact the carrier and schedule a new delivery. If s/he fails to do so within this deadline, the order in question will be returned to PROZIS.

Nacex

If the customer chooses Nacex, the order will be sent to the address selected at the time the order was placed. Should the customer not be at that address, Nacex will leave a note, requesting the recipient calls either the agency responsible for the parcel's delivery or Nacex's general number so that a new delivery can be scheduled on a more suitable date. The recipient has 5 working days to contact the carrier and schedule a new delivery. If s/he fails to do so within this deadline, the order in question will be returned to PROZIS.

Cash-on-delivery orders can be paid with a debit card or in cash. All couriers will have a TPA (payment terminal) for card payments. Should you choose to pay in cash, you must have the exact amount with you, as couriers are not required to carry change. Please note that, if the amount paid is higher than the order value, the customer may lose

the difference.

CTT

If the customer chooses CTT, the order will be sent to the address selected at the time the order was placed. Should the customer not be at that address, CTT will leave a notification requesting the recipient to pick up the parcel from the post office in his/her residential area. There is a pick-up deadline of 3 working days from the day of the delivery attempt. If the recipient is not able to pick up the order in person, it can be picked up by a third party, as long as the notification is signed according to the customer's identification document and a copy of said document is presented for verification purposes. If the order is not collected within three working days, it will be returned to PROZIS.

If the address provided by the customer turns out to be incorrect or incomplete, the CTT courier will not be able to leave a notification, leading to the immediate return of the parcel to PROZIS.

Cash-on-delivery orders must be paid in cash and in the exact amount, as couriers are not required to carry change. Please note that, if the amount paid is higher than the order value, the customer may lose the difference.

WARNING: Unlike other delivery services whose delivery schedule is 9 am–7 pm at the address provided by the customer, CTT delivers only between 8 am and 1 pm.

DELIVERY DEADLINES:

Mainland Portugal

Once the customer's order has been shipped, we guarantee a delivery deadline of one working day, except if the delivery address is located in a remote area. In that case the delivery deadline will be of two working days.

Madeira and the Azores

Delivery deadlines to Madeira and the Azores will depend on the chosen carrier:

	Chronopost
Madeira	Funchal – up to 2 working days; Porto Santo – 5 working days
Azores	2 to 5 working days *
* Please note: shipping to Corvo and Flores may take up to an additional 12 working days.	
	EMS12 - Air Shipping
Madeira	1 working day *
Azores	4 to 7 working days **
* If ordered before 2 pm and paid for by credit card, PayPal or cash-on-delivery. * Maximum Weight Allowed: 5 kg ** Warning: shipping to Corvo or Flores may take up to an additional 10 working days.	

WARNING: Delivery deadlines are guidelines and are therefore only to be considered valid when there are no physical or structural impediments to delivery (e.g. incorrect delivery addresses or force majeure, such as strikes, missed connections, poor weather conditions, etc).

SHIPPING COSTS

Shipping costs are automatically calculated by our system, depending on the following factors:

- actual or volumetric weight of the parcel (whichever the highest)
- order amount (a free delivery service can be made available in the case of promotional campaigns for orders of €20 or more* **)
- carrier prices, which are updated on a regular basis

Shipping costs are automatically updated as the customer adds items to the shopping cart.

* Valid only for Mainland Portugal.

**Regardless of the established minimum amount to obtain free shipping, some countries may have a minimum amount per order. It is not possible to place an order lower than this amount.

ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΕΞΟΔΩΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ

Υπάρχουν τρεις περιπτώσεις που μπορούν να οδηγήσουν σε επιστροφή των εξόδων αποστολής της παραγγελίας:

- i) Αποτυχία παράδοσης της παραγγελίας για λόγους που αποδίδονται άμεσα στην PROZIS ή στον μεταφορέα: ο πελάτης θα αποζημιωθεί πλήρως για το ποσό που καταβλήθηκε για την αποστολή. Ένας υπάλληλος από το τμήμα επιστροφών και αποζημιώσεων της Ομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών της PROZIS θα επικοινωνήσει με τον πελάτη για να επιβεβαιώσει το δικαίωμά του να λάβει επιστροφή εξόδων αποστολής και να διευκρινίσει τυχόν επιπλέον ερωτήσεις σχετικά με αυτό το θέμα.
- ii) Ένα ή περισσότερα λάθη στα αποσταλμένα προϊόντα ή αποστολή ελαττωματικών προϊόντων: το ποσό αποστολής που καταβλήθηκε από τον πελάτη θα επιστραφεί πλήρως μόνο εάν το λάθος ή το ελάττωμα υπάρχει σε όλα τα αποσταλμένα προϊόντα. Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλούμε ελέγξτε το άρθρο 1.7 παρακάτω.
- iii) Δικαίωμα Υπαναχώρησης: σε συμμόρφωση με τα άρθρα 9 και 11 της Οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Οκτωβρίου 2011 που εφαρμόζεται στις συμβάσεις εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος, ο πελάτης μπορεί να ασκήσει το δικαίωμά του για υπαναχώρηση εντός 14 ημερών από την ημέρα που θα παραλάβει το παραγγελθέν προϊόν ή, εάν η παραγγελία αποτελείται από πολλά είδη που θα παραδοθούν σε διαφορετικές ημέρες, από την ημέρα που θα παραλάβει το τελευταίο είδος. Για να ασκήσει αυτό το δικαίωμα, ο πελάτης πρέπει να στείλει στην PROZIS μια σαφή δήλωση υπαναχώρησης πριν από την προθεσμία που αναφέρεται, χρησιμοποιώντας το μοντέλο Υπαναχώρησης που είναι διαθέσιμο **εδώ**. Η PROZIS θα επιστρέψει το ποσό αποστολής που καταβλήθηκε από τον πελάτη πλήρως. Ένας υπάλληλος από το τμήμα επιστροφών και αποζημιώσεων της Ομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών της PROZIS θα επικοινωνήσει με τον πελάτη για να επιβεβαιώσει το δικαίωμά του για επιστροφή εξόδων αποστολής και να διευκρινίσει τυχόν επιπλέον ερωτήσεις σχετικά με αυτό το θέμα.

Εφαρμόσιμες διαδικασίες σε περίπτωση περιστατικών

Σε περίπτωση που μια προπληρωμένη παραγγελία επιστραφεί στην PROZIS για λόγους που δεν αποδίδονται στην PROZIS ή στην υπηρεσία μεταφοράς, η PROZIS θα επιστρέψει το ποσό που πληρώθηκε για την παραγγελία, συμπεριλαμβανομένων των εξόδων αποστολής και επιστροφής. Οι προπληρωμένες παραγγελίες είναι αυτές που πληρώνονται με Πιστωτική Κάρτα, PayPal, ATM ή Τραπεζική Μεταφορά.

Ο πελάτης μπορεί να επιλέξει να αποζημιωθεί μέσω της αρχικής μεθόδου πληρωμής ή μέσω ενός κουπονιού αποζημίωσης που θα εφαρμοστεί σε μελλοντική παραγγελία. Το κουπόνι θα παραμείνει έγκυρο για 12 μήνες από τη δημιουργία του. Μετά από αυτό, δεν θα εκδοθεί περαιτέρω αποζημίωση. Σε περίπτωση που η αρχική πληρωμή έγινε μέσω ATM ή τραπεζικής μεταφοράς, ο πελάτης θα επικοινωνηθεί για να παρέχει, εάν το επιθυμεί, τα απαραίτητα στοιχεία τραπεζικού λογαριασμού για την αποζημίωση.

Εάν ο λόγος για την ανεπιτυχή παράδοση και επιστροφή της παραγγελίας εμπίπτει στην ευθύνη του μεταφορέα, ανεξαρτήτως της επιλεγμένης μεθόδου πληρωμής, ο πελάτης πρέπει να υποβάλει μια καταγγελία που θα υποβληθεί σε ανάλυση από τον μεταφορέα. Σε περίπτωση που το πρόβλημα παράδοσης οφείλεται σε ελλιπή ή λανθασμένη διεύθυνση παράδοσης, ο πελάτης πρέπει να επισυνάψει απόδειξη διεύθυνσης (π.χ. λογαριασμό αερίου, νερού ή ηλεκτρικού ρεύματος) στην καταγγελία.

ΑΚΥΡΩΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

Ο πελάτης μπορεί να ακυρώσει την παραγγελία μόνο εφόσον δεν έχει ακόμη πληρωθεί και δεν έχει ακόμη υποβληθεί σε επεξεργασία. Αν συμβαίνει αυτό, ο πελάτης μπορεί απλώς να αποκτήσει πρόσβαση στο λογαριασμό του και να κάνει κλικ στο "Παραγγελίες". Στη στήλη "Ιστορικό Παραγγελιών", ο πελάτης πρέπει να επιλέξει την παραγγελία που πρόκειται να ακυρωθεί και, στη συνέχεια, κάντε κλικ στην επιλογή "Ακύρωση Παραγγελίας" στη στήλη "Λεπτομέρειες Παραγγελίας". Μόλις ακυρωθεί η παραγγελία, θα εμφανιστεί ένα μήνυμα επιβεβαίωσης.

Η ακύρωση παραγγελίας είναι δυνατή μόνο μέσω της διαδικασίας που περιγράψαμε προηγουμένως. Οποιοδήποτε αίτημα ακύρωσης έγινε με οποιοδήποτε άλλο μέσο δεν θα ικανοποιηθεί.

1.3 Return and Exchange Procedure

RETURNS

Should the customer wish to return one or more items, this can be done within 14 days after receiving the order, as long as the products are still intact, sealed, complete and inside the original packaging, which cannot be damaged, altered or scratched. It is up to the customer to ensure that the returned items arrive at the facilities

mentioned below within 28 days from the day on which the order was delivered.

To exercise the right of return, the customer must contact our Customer Service. It will be necessary to specify the order number, description(s) or reference number(s) of the product(s) to be returned, and how the reimbursement is to take place. Reimbursement is possible either via the original payment method or by means of a reimbursement coupon that will remain valid for 12 months after it is issued, after which no further reimbursement can be issued.

The customer also needs to check if the product(s) s/he wishes to return was/were acquired as part of any promotional campaign, and if, for that reason, s/he received any free product(s). If that is the case, it will be necessary not only to return the product(s) in question, but also the gift added for free. Both are required to comply with the aforementioned guidelines.

A pack, composed of various products, can only be returned in its entirety. If the customer wishes to return a product belonging to a pack, all products that are part of that particular pack must be returned. All products in the pack are required to comply with the aforementioned guidelines.

It is up to the customer to send the item(s) to the following address:

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

Returning incomplete, damaged or scratched products, products without their original packaging and/or label, or products that present signs of use, will not be accepted.

Returning products that will expire in less than a month, underwear or swimming clothes, or offers or products purchased with ProzisPoints will also not be accepted.

Should any item be received in any of the above-mentioned conditions or with the carrier label placed directly on the respective product packaging, the customer will lose the right to be reimbursed and will be granted 10 days to have the item(s) picked up from the above-mentioned facilities, paying for the collection costs.

EXCHANGES

The customer will have to return the item(s), request the respective reimbursement, and subsequently place a new order. The entire return process is described in detail in the item **RETURNS**.

REIMBURSEMENT METHODS

PROZIS will do everything in its power to reimburse the customer as quickly as possible. There is, however, a maximum reimbursement period of 15 days from the day the product arrives at the above-mentioned warehouse.

If payment was made by credit card, reimbursement will be issued to the credit card used for the original payment and will appear on the customer's next bank statement. *

If payment was made by PayPal, reimbursement will be made to the respective PayPal account and will become available immediately. *

If the chosen payment method was Cash on Delivery or ATM/bank transfer, the customer will be asked for the necessary bank details of the account on which s/he wishes to receive the reimbursement. *

* The above-mentioned payment methods are not available for every country. Please check the information above, under "Payment Methods", to know the ones that are available for the customer's country.

The customer may also choose to be reimbursed via discount coupon, regardless of the original payment method used. This coupon will remain valid for 12 months from its creation date, after which it will be impossible to issue any further reimbursement.

RETURN COSTS

If PROZIS is so notified and if it there is confirmation of an error in the shipped product(s) or that flawed product(s) have been shipped, PROZIS will bear the costs of their return by collecting the product(s) in question at the delivery address. With this purpose in mind, an employee from the returns and reimbursements section of the PROZIS Customer Service team will get in touch with the customer to schedule the aforementioned collection and to provide any additional clarification on this matter.

In case the customer wishes to exercise his/her right to contract termination, and whenever the delivery address' city or any other selected by the customer has this service available, the customer will be able to return the product(s) in question at the PROZIS pick-up point. With this purpose in mind, an employee from the returns and reimbursements section of the PROZIS Customer Service team will get in touch with the customer to confirm the nearest pick-up point and to clarify any additional questions on this matter. If the customer chooses to return the order by any alternative way, the costs of said return will be borne by the customer.

1.4 Πληροφορίες Προϊόντος

Η PROZIS λαμβάνει όλες τις απαραίτητες προφυλάξεις για να διασφαλίσει ότι όλες οι λεπτομέρειες, οι περιγραφές και οι τιμές των προϊόντων στην ιστοσελίδα μας είναι σωστές. Παρ' όλα αυτά, μπορεί να προκύψουν καταστάσεις στις οποίες οι πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα, συμπεριλαμβανομένων των τιμών και των προσφορών, δεν έχουν δημοσιευτεί σωστά. Σε τέτοιες περιπτώσεις, η PROZIS διατηρεί το δικαίωμα να μην επεξεργαστεί παραγγελίες που περιέχουν τέτοια προϊόντα. Εάν ένας πελάτης κάνει παραγγελία για αυτά τα προϊόντα, θα επικοινωνήσει μαζί του η Εξυπηρέτηση Πελατών μας, ενημερώνοντάς τον ότι δεν θα είναι δυνατή η συνέχιση της διαδικασίας παραγγελίας.

Οι παραγγελίες μπορεί επίσης να απορριφθούν για άλλους λόγους, όπως:

- προϊόντα εκτός αποθέματος
- αδυναμία λήψης εξουσιοδότησης πληρωμής
- η παραγγελία θεωρείται δόλια

Όλα τα προϊόντα, οι καμπάνιες, οι προσφορές και οι εκπτώσεις περιορίζονται στο διαθέσιμο απόθεμα και/ή στο απόθεμα που έχει διατεθεί για την εκάστοτε καμπάνια.

Όποτε γίνεται παραγγελία χρησιμοποιώντας τη μέθοδο πληρωμής Αντικαταβολή*, και περιέχει ένα προϊόν που δεν έχουμε πλέον σε απόθεμα, αυτό θα αφαιρεθεί από την παραγγελία και θα αποστείλουμε τα υπόλοιπα προϊόντα, αφού επικοινωνήσουμε με τον πελάτη και επιβεβαιώσουμε ότι πρέπει να γίνει έτσι. Εάν η παραγγελία περιέχει ένα ή περισσότερα προϊόντα που είναι μέρος ενός πακέτου, μόλις ο πελάτης επιβεβαιώσει, αυτό το πακέτο θα αφαιρεθεί εξ ολοκλήρου από την παραγγελία.

Εάν η παραγγελία έχει πληρωθεί μέσω Πιστωτικής Κάρτας ή PayPal*, και περιέχει ένα προϊόν που δεν έχουμε πλέον σε απόθεμα, αυτό θα αφαιρεθεί από την παραγγελία και τα υπόλοιπα προϊόντα θα αποσταλούν ώστε να μην καθυστερήσει η διαδικασία. Εάν η παραγγελία περιέχει ένα ή περισσότερα προϊόντα που είναι μέρος ενός πακέτου, αυτό το πακέτο θα αφαιρεθεί εξ ολοκλήρου από την παραγγελία. Ο πελάτης θα ενημερώνεται πάντα για τις αλλαγές που έγιναν. Θα εκδοθεί άμεσα επιστροφή χρημάτων μέσω της αρχικής μεθόδου πληρωμής. Η ομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών θα ενημερώσει τον πελάτη τόσο για τις αλλαγές που έγιναν στην παραγγελία όσο και για τον προγραμματισμό της επιστροφής χρημάτων.

Εάν η επιλεγμένη μέθοδος πληρωμής ήταν ATM ή Τραπεζική Μεταφορά*, και η παραγγελία περιέχει ένα προϊόν που δεν είναι πλέον σε απόθεμα, αυτό θα αφαιρεθεί από την παραγγελία και θα αποστείλουμε τα υπόλοιπα προϊόντα, αφού επικοινωνήσουμε με τον πελάτη και επιβεβαιώσουμε ότι πρέπει να γίνει έτσι. Εάν η παραγγελία περιέχει ένα ή περισσότερα προϊόντα που είναι μέρος ενός πακέτου, μόλις ο πελάτης επιβεβαιώσει, το πακέτο θα αφαιρεθεί εξ ολοκλήρου από την παραγγελία. Η επιστροφή χρημάτων μπορεί να εκδοθεί άμεσα με τη μορφή κουπονιού που θα ισχύει για 12 μήνες από την ημερομηνία έκδοσής του, μετά την οποία δεν θα γίνονται περαιτέρω επιστροφές χρημάτων. Ένα μήνυμα θα σταλεί στον πελάτη από την ομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών μας σχετικά με τις αλλαγές που έγιναν στην παραγγελία και τον κωδικό του κουπονιού επιστροφής χρημάτων που εκδόθηκε. Εάν ο πελάτης προτιμά να επιστραφούν τα χρήματα μέσω της αρχικής μεθόδου πληρωμής, μπορεί να το ζητήσει απαντώντας στο μήνυμα της Εξυπηρέτησης Πελατών και επαναστέλλοντας τον κωδικό του κουπονιού επιστροφής χρημάτων μαζί με τα στοιχεία του τραπεζικού λογαριασμού στον οποίο θα γίνει η επιστροφή χρημάτων (όνομα τράπεζας, IBAN και SWIFT).

Εάν η παραγγελία περιέχει ένα προϊόν που είναι ξανά διαθέσιμο και για το οποίο έχουν ανταλλαχθεί ProzisPoints, αυτό θα αφαιρεθεί επίσης από την παραγγελία και τα υπόλοιπα προϊόντα θα αποσταλούν ώστε να μην καθυστερήσει η διαδικασία. Τα ProzisPoints θα επιστραφούν αμέσως στον λογαριασμό του πελάτη. Ο πελάτης θα ενημερωθεί για τις αλλαγές στην παραγγελία και την επιστροφή των ProzisPoints.

* Οι προαναφερθείσες μέθοδοι πληρωμής δεν είναι διαθέσιμες για κάθε χώρα. Παρακαλούμε ελέγξτε τις πληροφορίες παραπάνω, στην ενότητα "Μέθοδοι Πληρωμής", για να γνωρίζετε ποιες είναι διαθέσιμες για τη χώρα του πελάτη.

Η PROZIS διατηρεί το δικαίωμα να αλλάξει τις τιμές ανά πάσα στιγμή, χωρίς προειδοποίηση.

Οι πληρωμές χρεώνονται πάντα σε Ευρώ, παρόλο που οι τιμές μπορεί να εμφανίζονται σε άλλα νομίσματα.

Ορισμένες τράπεζες ενδέχεται να χρεώνουν τέλη μετατροπής νομίσματος. Η PROZIS δεν έχει κανέναν έλεγχο σε αυτό το θέμα και συνεπώς δεν φέρει καμία ευθύνη για αυτό.

Τα προϊόντα, οι πληροφορίες, οι υπηρεσίες και το άλλο περιεχόμενο που παρέχονται σε και μέσω αυτού του ιστότοπου, συμπεριλαμβανομένων, αλλά όχι περιοριστικά, οποιωνδήποτε προϊόντων, πληροφοριών, e-mails, υπηρεσιών και άλλου περιεχομένου που παρέχονται σε οποιονδήποτε υπερσύνδεσμο, παρέχονται μόνο σε συνοπτική ή συγκεντρωτική μορφή. Αυτές οι πληροφορίες δεν προορίζονται ως αντικατάσταση για συμβουλές από τον ιατρό του πελάτη ή άλλον επαγγελματία υγείας, ή για οποιαδήποτε πληροφορία που περιέχεται σε ή μέσα σε οποιαδήποτε ετικέτα ή συσκευασία προϊόντος. Πριν από την αγορά ή τη χρήση οποιουδήποτε προϊόντος, πληροφορίας ή υπηρεσίας που παρέχεται σε ή μέσω αυτού του ιστότοπου, συμπεριλαμβανομένων, αλλά όχι περιοριστικά, οποιουδήποτε προϊόντος, πληροφορίας ή υπηρεσίας που παρέχεται σε οποιονδήποτε υπερσύνδεσμο, ο πελάτης θα πρέπει να επικοινωνήσει με τον ιατρό ή τον φαρμακοποιό του.

Ο πελάτης δεν θα πρέπει να χρησιμοποιεί τις πληροφορίες που διατίθενται σε αυτόν τον ιστότοπο για να διαγνώσει ή να θεραπεύσει οποιαδήποτε κατάσταση υγείας, ή να συνταγογραφήσει οποιοδήποτε φάρμακο ή άλλη θεραπεία. Ο πελάτης θα πρέπει να συμβουλευτεί τον ιατρό ή τον φαρμακοποιό του και να διαβάσει προσεκτικά όλες τις πληροφορίες που παρέχονται από τον κατασκευαστή ενός συγκεκριμένου προϊόντος, καθώς και τις πληροφορίες σε ή μέσα στην ετικέτα ή τη συσκευασία οποιουδήποτε συμπληρώματος διατροφής, φυτικού ή ομοιοπαθητικού, πριν ξεκινήσει οποιοδήποτε πρόγραμμα διατροφής ή άσκησης ή πριν ξεκινήσει οποιαδήποτε θεραπεία για οποιαδήποτε κατάσταση υγείας. Κάθε άτομο είναι διαφορετικό, και ο τρόπος που ένα άτομο αντιδρά σε ένα συγκεκριμένο προϊόν μπορεί να είναι σημαντικά διαφορετικός από τον τρόπο που άλλοι άνθρωποι αντιδρούν στο ίδιο προϊόν.

Εκτός αν αναφέρεται διαφορετικά σε αυτόν τον ιστότοπο, η PROZIS δεν υποστηρίζει κανένα συγκεκριμένο προϊόν ή υπηρεσία που προσφέρεται, διαφημίζεται ή πωλείται σε ή μέσω αυτού του ιστότοπου, συμπεριλαμβανομένων, αλλά όχι περιοριστικά, οποιουδήποτε προϊόντος ή υπηρεσίας που προσφέρεται, διαφημίζεται ή πωλείται σε ή μέσω οποιουδήποτε υπερσυνδέσμου. Η PROZIS δεν φέρει καμία ευθύνη για οποιοδήποτε προϊόν ή υπηρεσία που διαφημίζεται από τρίτο μέρος και είναι διαθέσιμο σε οποιονδήποτε υπερσύνδεσμο καθώς και για οποιεσδήποτε αξιώσεις σχετικά με την ποιότητα ή την απόδοση που γίνονται από τρίτο μέρος. Ο πελάτης ενημερώνεται ότι άλλοι ιστότοποι στο Διαδίκτυο, συμπεριλαμβανομένων, αλλά όχι περιοριστικά, υπερσυνδέσμων και ιστοσελίδων που περιέχουν σύνδεσμο προς αυτόν τον ιστότοπο, μπορεί να περιέχουν υλικό ή πληροφορίες που κάποιοι άνθρωποι μπορεί να βρουν προσβλητικά ή ακατάλληλα, που είναι ανακριβή, αναληθή, λανθασμένα ή παραπλανητικά, που είναι δυσφημιστικά, συκοφαντικά, που παραβιάζουν δικαιώματα τρίτων ή είναι άλλως παράνομα. Η PROZIS αποποιείται ρητά οποιαδήποτε ευθύνη για το περιεχόμενο, τη νομιμότητα, την ευπρέπεια ή την ακρίβεια οποιασδήποτε πληροφορίας, και οποιωνδήποτε προϊόντων και υπηρεσιών που εμφανίζονται σε οποιονδήποτε υπερσύνδεσμο ή σε οποιονδήποτε ιστότοπο που συνδέεται με αυτόν τον ιστότοπο.

1.5 Προτάσεις και Παράπονα

Η γνώμη των πελατών μας είναι πολύ σημαντική για εμάς, καθώς μας επιτρέπει να βελτιώνουμε τις υπηρεσίες μας. Ως εκ τούτου, αν για οποιονδήποτε λόγο οι πελάτες μας δεν είναι ικανοποιημένοι με την παρεχόμενη υπηρεσία ή αν έχουν κάποιες προτάσεις, εκτιμούμε αν μπορούν να αφιερώσουν λίγα λεπτά για να αναφέρουν οποιαδήποτε κατάσταση, κατά προτίμηση στέλνοντας ένα μήνυμα στην ομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών μας.

Αν το παράπονο σχετίζεται με μια συγκεκριμένη παραγγελία, οι πελάτες έχουν 14 ημέρες από την παραλαβή της παραγγελίας για να επικοινωνήσουν με την ομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών και να αναφέρουν το πρόβλημα που εντοπίστηκε.

Αν ο πελάτης έχει λάβει ελαττωματικό ή κατεστραμμένο προϊόν, ή αν το προϊόν που έλαβε είναι διαφορετικό από αυτό που παρήγγειλε, πρέπει να επισυνάψει ένα βίντεο ή τουλάχιστον μερικές φωτογραφίες που να δείχνουν καθαρά το πρόβλημα που εντοπίστηκε και την κατάσταση του κουτιού στο οποίο παραδόθηκε η παραγγελία.

Ο πελάτης πρέπει επίσης να διατηρήσει στην κατοχή του το ελαττωματικό, κατεστραμμένο ή λανθασμένο προϊόν, καθώς και το κουτί της παραγγελίας, μέχρι να του δοθούν άλλες οδηγίες από την ομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών.

Αν η εξωτερική κατάσταση του κουτιού δεν είναι σε άριστη κατάσταση κατά την παράδοση της παραγγελίας, ο πελάτης πρέπει να αρνηθεί την παραλαβή με κίνδυνο να μην γίνει δεκτό το παράπονό του αργότερα.

1.6 Alternative Dispute Resolution

In case of a dispute, the consumer can appeal to one of the Alternative Dispute Resolution bodies listed at the Portal do Consumidor, on the website www.consumidor.pt, or to one of the bodies listed on the European

Commission's Online Dispute Resolution website at https://webgate.ec.europa.eu/odr.

Alternative Dispute Resolution bodies:

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

Centro de Informação, Mediação e arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve Geographical area covered – contracts celebrated in the Faro district **E-mail:** apoio@consumidoronline.pt **Web:** http://www.consumidoronline.pt/

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra Geographical area covered - contracts celebrated in the municipalities of: 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 and Vila Nova de Poiares. **E-mail:** geral@centrodearbitragemdecoimbra.com **Web:** http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa Geographical area covered - contracts celebrated in the Lisbon Metropolitan Area: Lisboa, Alcochete, Almada, Amadora, Azambuja, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra and 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 Geographical area covered - contracts celebrated in the Porto Metropolitan Area: 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 and 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 Geographical area covered - contracts celebrated in the municipalities of: 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 and Vizela. **E-mail:** triave@gmail.com **Web:** http://www.triave.pt

CIAB – Centro de Informação, Arbitragem e Conflitos do Consumo Geographical area of 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 and 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 ΕΓΓΥΗΣΗ

Δεδομένου ότι ένα από τα βασικά δικαιώματα των καταναλωτών είναι η πρόσβαση σε υπηρεσίες και αγαθά που αντιστοιχούν σε αυτά που αγοράστηκαν και η διασφάλιση ότι λειτουργούν σωστά, η PROZIS εγγυάται την ποιότητα των προϊόντων της για περίοδο 24 μηνών από την ημερομηνία αγοράς (εκτός από τα ευπαθή αγαθά), προσφέροντας στους πελάτες της, όποτε αποδεικνύεται νόμιμο, μία από τις ακόλουθες λύσεις, με την εξής σειρά:

- Επισκευή του κατεστραμμένου αντικειμένου, διασφαλίζοντας τη σωστή λειτουργία και/ή την τελική ποιότητα
- Αντικατάσταση με ένα πανομοιότυπο προϊόν
- Αντικατάσταση με ένα προϊόν με παρόμοια χαρακτηριστικά και σκοπό, μετά από συμφωνία με τον πελάτη
- Λύση της σύμβασης και επακόλουθη επιστροφή χρημάτων σε περίπτωση που καμία από τις προηγούμενες επιλογές δεν είναι δυνατή

Για να ασκήσει το δικαίωμα εγγύησης, ο πελάτης θα πρέπει πάντα να υποβάλει καταγγελία στην Ομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών μας και να επιστρέψει τα αγαθά που δεν λειτουργούν σωστά ή που δεν αντιστοιχούν στο αγορασμένο αντικείμενο.

Η Ομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών μας θα ελέγξει το άρθρο ή τα άρθρα που αναφέρονται για να επιβεβαιώσει την εγκυρότητα της αξίωσης εγγύησης που υποβλήθηκε από τον πελάτη, από την οποία εξαιρούνται όλες οι καταστάσεις που προκύπτουν από τα εξής, μεταξύ άλλων:

- Κακή χρήση από τον πελάτη και σκόπιμη ή ακούσια βλάβη
- Κανονική φθορά του προϊόντος, εφόσον αντιστοιχεί στα επίπεδα που αναμένονται και δηλώνονται από τον κατασκευαστή
- Αδυναμία επιβεβαίωσης της δυσλειτουργίας ή του ελαττώματος που περιγράφεται από τον πελάτη
- Όλες οι καταστάσεις που εντοπίζονται ως απόπειρες απάτης

Μόλις το επιστρεφόμενο προϊόν επιθεωρηθεί, ο πελάτης θα ενημερωθεί για το αίτημά του.

Σε περιπτώσεις όπου η άσκηση της εγγύησης αποδεικνύεται εφαρμόσιμη, η PROZIS θα προωθήσει την επισκευή, αντικατάσταση ή επιστροφή του αντικειμένου το συντομότερο δυνατόν, έως και 30 ημέρες από την ημέρα της γραπτής επιβεβαίωσης που αποστέλλεται μέσω email, δηλώνοντας ότι ο πελάτης δικαιούται να ασκήσει το δικαίωμα εγγύησης.

Η επιστροφή οποιουδήποτε ποσού θα γίνει μέσω της αρχικής μεθόδου πληρωμής, εκτός εάν επιτευχθεί διαφορετική συμφωνία με τον πελάτη.

Αυτές οι διατάξεις δεν επηρεάζουν τα νόμιμα δικαιώματα του πελάτη.

1.8 ProzisPoints

1.8.1 Τι είναι τα ProzisPoints;

Τα ProzisPoints είναι πόντοι που κερδίζει ένας πελάτης όταν αγοράζει οποιοδήποτε προϊόν από την PROZIS. Κάθε προϊόν έχει έναν συγκεκριμένο αριθμό ProzisPoints.

1.8.2. Πώς μπορώ να μάθω πόσα ProzisPoints μπορώ να κερδίσω με κάθε προϊόν;

Ο αριθμός των ProzisPoints που αντιστοιχεί σε κάθε προϊόν εμφανίζεται στη σελίδα του προϊόντος, δεξιά από την εικόνα του προϊόντος, δίπλα στην τιμή.

1.8.3. Για τι χρησιμεύουν τα ProzisPoints και πότε λήγουν;

Τα ProzisPoints μπορούν να ανταλλαχθούν με αποκλειστικά δώρα ή να συσσωρευτούν στον λογαριασμό του πελάτη για να χρησιμοποιηθούν σε μελλοντικές παραγγελίες. Όταν ένας πελάτης επιλέγει να αποθηκεύσει τους πόντους του, θα υπάρχουν όλο και πιο πολύτιμα δώρα για να επιλέξει κατά την τοποθέτηση της επόμενης παραγγελίας. Τα ProzisPoints είναι έγκυρα για 12 μήνες από την ημερομηνία που αποκτήθηκαν, μετά την οποία θα λήξουν. Ο αριθμός των ληγμένων πόντων και η ημερομηνία λήξης τους θα είναι διαθέσιμα στο ιστορικό των ProzisPoints σας.

1.8.4. Πώς μπορούν τα ProzisPoints να ανταλλαχθούν με δώρα;

Μόλις τα αντικείμενα τοποθετηθούν στο καλάθι αγορών σας και ο πελάτης προχωρήσει στο στάδιο "Προχωρήστε στο ταμείο", θα εμφανιστεί μια σελίδα που θα τον ενημερώνει για τον συνολικό αριθμό των ProzisPoints που είναι διαθέσιμα στον λογαριασμό του. Σε αυτή τη σελίδα, το βήμα 1 της ολοκλήρωσης της παραγγελίας, ο πελάτης μπορεί να επιλέξει είτε να αποθηκεύσει τα ProzisPoints του για μελλοντικές παραγγελίες είτε να τα ανταλλάξει με δώρα που θα εμφανιστούν μετά την επιλογή της αντίστοιχης επιλογής. Ο πελάτης μπορεί στη συνέχεια να επιλέξει τα δώρα και τις ποσότητές τους σύμφωνα με τον αριθμό των διαθέσιμων πόντων και να τα προσθέσει στην παραγγελία κάνοντας κλικ στο "ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΣΤΟ ΚΑΛΑΘΙ". Αυτή η διαδικασία ανταλλαγής πόντων μπορεί να επαναληφθεί μέχρι να εξαντληθούν όλοι οι διαθέσιμοι πόντοι στον λογαριασμό. Αφού επιλέξετε τα επιθυμητά δώρα, ο πελάτης πρέπει να κάνει κλικ στο "ΕΠΟΜΕΝΟ ΒΗΜΑ" στην κάτω δεξιά γωνία της σελίδας.

1.8.5. Πώς μπορώ να επιβεβαιώσω ότι τα προϊόντα που αποκτήθηκαν με ProzisPoints θα αποσταλούν με τα υπόλοιπα αντικείμενα στην παραγγελία μου;

Κατά την επιβεβαίωση των αντικειμένων στο Καλάθι Αγορών, κατά το βήμα 4 της ολοκλήρωσης της παραγγελίας, "Επιβεβαίωση", τα δώρα με ProzisPoints θα εμφανίζονται ως "ΔΩΡΕΑΝ", που σημαίνει ότι δεν υπάρχει κόστος για τον πελάτη. Σε περίπτωση που τα επιλεγμένα δώρα δεν εμφανίζονται όπως αναμένεται σε αυτήν την επισκόπηση, ο πελάτης συνιστάται να επαναλάβει τη διαδικασία. Ο αριθμός των ProzisPoints που ανταλλάχθηκαν με δώρα και εκείνων που είναι ακόμα διαθέσιμα για μελλοντικές παραγγελίες θα εμφανίζονται στο κάτω μέρος της σελίδας. Εάν ο πελάτης αφαιρέσει τα δώρα από το Καλάθι Αγορών πριν ολοκληρώσει την παραγγελία, ο αντίστοιχος αριθμός των ProzisPoints θα επιστραφεί στον λογαριασμό του.

1.8.6. Ποιο είναι το πλεονέκτημα της συσσώρευσης των ProzisPoints;

Ο πελάτης μπορεί να επιλέξει να αποθηκεύσει τα ProzisPoints αντί να τα ξοδέψει μέχρι να έχει τον απαραίτητο αριθμό πόντων για να τα ανταλλάξει με το αγαπημένο του δώρο.

1.8.7. Πώς μπορώ να κερδίσω περισσότερους ProzisPoints;

Ο πελάτης μπορεί να κερδίσει περισσότερους ProzisPoints κάνοντας σχόλια σχετικά με προϊόντα που αποκτήθηκαν από το ηλεκτρονικό κατάστημα. Για το σκοπό αυτό, ο πελάτης πρέπει να γράψει ένα σύντομο σχόλιο σχετικά με τα χαρακτηριστικά ή την ποιότητα του προϊόντος. Εάν το σχόλιο αυτό συμμορφώνεται με τις εσωτερικές κατευθυντήριες γραμμές για το θέμα αυτό, θα εγκριθεί και θα δημοσιευθεί αυτόματα στην ιστοσελίδα. Ο πελάτης λαμβάνει 20 ProzisPoints ανά εγκεκριμένο σχόλιο και 20 επιπλέον ProzisPoints εάν επιλέξει να μοιραστεί το σχόλιο αυτό στο Facebook®. Επιπλέον, ο πελάτης μπορεί επίσης να κερδίσει 50 επιπλέον πόντους ανά επιτυχημένη αγορά στο ηλεκτρονικό κατάστημα εάν, στο τέλος της διαδικασίας αγοράς, επιλέξει την επιλογή να μοιραστεί το περιεχόμενο της παραγγελίας στον προσωπικό του λογαριασμό στο Facebook®. Ο πελάτης θα ανακατευθυνθεί στη επίσημη σελίδα αυτού του κοινωνικού δικτύου όπου θα εμφανιστεί ένα έτοιμο προς κοινοποίηση γενικό προωθητικό μήνυμα της PROZIS. Οι επιπλέον πόντοι θα πιστωθούν στον λογαριασμό πελάτη της PROZIS όταν η παραγγελία τιμολογηθεί, εκτός από τις περιπτώσεις παραγγελιών με αντικαταβολή όπου οι πόντοι θα πιστωθούν μόνο όταν ο μεταφορέας επιβεβαιώσει την παράδοση. Η PROZIS μπορεί να αυξήσει τον αριθμό των πόντων που σχετίζονται με την αγορά ορισμένων προϊόντων, την κοινοποίηση της παραγγελίας στο Facebook® ή την επιλεγμένη μέθοδο πληρωμής στο πλαίσιο συγκεκριμένων προωθητικών εκστρατειών.

1.8.8. Πόσο αξίζει ένας ProzisPoint;

Κάθε ProzisPoint αξίζει €0.01.

1.8.9. Πού μπορώ να βρω λεπτομερείς πληροφορίες για τους ProzisPoints μου;

Ο πελάτης μπορεί να ελέγξει το ιστορικό κερδών και δαπανών των ProzisPoints του στον λογαριασμό του στην PROZIS. Το μόνο που χρειάζεται να κάνει είναι να συνδεθεί, να αποκτήσει πρόσβαση στην προσωπική του περιοχή και να ελέγξει το ιστορικό πόντων στην καρτέλα "ProzisPoints". Σε αυτή τη σελίδα, ο πελάτης μπορεί να δει τα δώρα που αποκτήθηκαν με ProzisPoints, πόσοι πόντοι κερδήθηκαν με κάθε προϊόν και τις αντίστοιχες παραγγελθείσες ποσότητες και τον συνολικό αριθμό των διαθέσιμων και υπό επεξεργασία ProzisPoints.

1.8.10. Τι σημαίνει όταν οι ProzisPoints είναι "υπό επεξεργασία";

Μπορεί να σημαίνει διαφορετικά πράγματα, ανάλογα με την επιλεγμένη μέθοδο πληρωμής. Εάν έχετε επιλέξει αντικαταβολή, οι ProzisPoints "υπό επεξεργασία" σημαίνει ότι η παράδοση της παραγγελίας στην οποία κερδίσατε τους πόντους δεν έχει επιβεβαιωθεί ακόμα από τον μεταφορέα. Οι ProzisPoints θα γίνουν διαθέσιμοι στον λογαριασμό του πελάτη μόλις ο μεταφορέας επιβεβαιώσει στην PROZIS ότι η παραγγελία έχει παραδοθεί και μόλις η κατάσταση της παραγγελίας γίνει "Απεσταλμένη". Εάν έχετε επιλέξει άλλη μέθοδο πληρωμής, το να έχετε ProzisPoints που είναι "υπό επεξεργασία" σημαίνει ότι η παραγγελία στην οποία κερδίσατε ProzisPoints δεν έχει αποσταλεί και τιμολογηθεί ακόμα. Οι ProzisPoints θα γίνουν διαθέσιμοι στον λογαριασμό του πελάτη μόλις η κατάσταση της παραγγελίας γίνει "Απεσταλμένη".

1.8.11. Τα δώρα για τα οποία αντάλλαξα ProzisPoints δεν συμπεριλήφθηκαν στην παραγγελία. Τι συνέβη;

Εάν ο πελάτης αφαιρέσει ένα ή περισσότερα αντικείμενα από το Καλάθι Αγορών αφού έχει επιλέξει δώρα με ProzisPoints, αυτά τα δώρα θα αφαιρεθούν επίσης και τα αντίστοιχα ProzisPoints θα επιστραφούν στον λογαριασμό. Εάν τα επιλεγμένα δώρα δεν έχουν συμπεριληφθεί στην παραγγελία, ο πελάτης καλείται να ελέγξει το ιστορικό των ProzisPoints του για να δει αν τα σημεία που δαπανήθηκαν για τα εν λόγω δώρα έχουν πράγματι αφαιρεθεί. Εάν τα σημεία δεν έχουν αφαιρεθεί, αυτό σημαίνει ότι τα δώρα δεν προστέθηκαν σωστά στο Καλάθι Αγορών και επομένως δεν συμπεριλήφθηκαν στην παραγγελία.

1.8.12. Τα ProzisPoints που κέρδισα και αντάλλαξα για δώρα σε μια συγκεκριμένη παραγγελία δεν εμφανίζονται στο ιστορικό των ProzisPoints. Τι συνέβη;

Αυτή η κατάσταση μπορεί να προκληθεί από έναν από τους ακόλουθους λόγους:

- Η παραγγελία ακυρώθηκε: Τα ProzisPoints που χρησιμοποιήθηκαν και κερδήθηκαν για αυτήν την παραγγελία ακυρώθηκαν επίσης και, επομένως, δεν εμφανίζονται πλέον στο ιστορικό των ProzisPoints.
- Η παραγγελία επιστράφηκε στην PROZIS: Τα ProzisPoints που χρησιμοποιήθηκαν και κερδήθηκαν με αυτήν την παραγγελία ακυρώθηκαν μόλις η παραγγελία παραλήφθηκε στην αποθήκη μας και, επομένως, δεν εμφανίζονται πλέον στο ιστορικό των ProzisPoints.
- Ο πελάτης επέστρεψε ένα ή περισσότερα προϊόντα από την παραγγελία του: μόλις η επιστροφή επεξεργαστεί από την αποθήκη μας, τα ProzisPoints που κερδήθηκαν με την αγορά των εν λόγω προϊόντων ακυρώθηκαν και, επομένως, δεν εμφανίζονται πλέον στο ιστορικό των ProzisPoints.
- Ο πελάτης έλαβε ένα ή περισσότερα κατεστραμμένα προϊόντα: μετά την επεξεργασία της καταγγελίας από την ομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών μας, τα ProzisPoints που κερδήθηκαν με τα αποκτηθέντα προϊόντα και/ή ανταλλάχθηκαν για δώρα ακυρώθηκαν και, επομένως, δεν εμφανίζονται πλέον στο

ιστορικό των ProzisPoints.
- Ο πελάτης δεν έλαβε ένα ή περισσότερα παραγγελθέντα προϊόντα: μετά την επεξεργασία της καταγγελίας για τα ελλείποντα προϊόντα από την ομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών μας, τα ProzisPoints που κερδήθηκαν με την αγορά των προϊόντων και/ή ανταλλάχθηκαν για δώρα ακυρώθηκαν. Ως εκ τούτου, δεν εμφανίζονται πλέον στο ιστορικό των ProzisPoints.

1.8.13. Το υπόλοιπο των ProzisPoints μου είναι αρνητικό. Τι συνέβη;

Αυτή η κατάσταση μπορεί να προκληθεί από έναν από τους ακόλουθους λόγους:

- Μια παραγγελία επιστράφηκε στην PROZIS και τα ProzisPoints που κερδήθηκαν από τον πελάτη σε αυτήν την παραγγελία ανταλλάχθηκαν για δώρα σε μια επόμενη παραγγελία: Τα ProzisPoints από οποιαδήποτε επιστραφείσα παραγγελία ακυρώνονται μόλις η παραγγελία παραληφθεί στην αποθήκη μας. Το υπόλοιπο των ProzisPoints ενημερώνεται μόλις ολοκληρωθεί η διαδικασία επιστροφής. Ως εκ τούτου, εάν ο πελάτης κάνει μια νέα παραγγελία και χρησιμοποιήσει τα ProzisPoints που κερδήθηκαν με την επιστραφείσα παραγγελία, το υπόλοιπο θα γίνει αρνητικό.
- Μια παραγγελία επιστράφηκε εν μέρει ή εξ ολοκλήρου και όλα ή μέρος των ProzisPoints που κερδήθηκαν με τα παραγγελθέντα προϊόντα ανταλλάχθηκαν για δώρα στην ίδια παραγγελία: τα ProzisPoints που κερδήθηκαν με την αγορά ενός προϊόντος ακυρώνονται όποτε αυτό το προϊόν επιστρέφεται στις εγκαταστάσεις μας. Ως εκ τούτου, εάν ο πελάτης ανταλλάξει τα ProzisPoints για δώρα και στη συνέχεια αποφασίσει να επιστρέψει τα προϊόντα, το υπόλοιπο των ProzisPoints θα γίνει αρνητικό.

1.8.14. Μπορώ να ανταλλάξω ή να επιστρέψω προϊόντα για τα οποία αντάλλαξα ProzisPoints;

Η PROZIS δεν δέχεται την ανταλλαγή ή την επιστροφή προϊόντων για τα οποία αντάλλαξες ProzisPoints.

1.8.15. Μπορώ να ανταλλάξω όλα τα ProzisPoints μου για δώρα σε μία μόνο παραγγελία;

Μπορείς να ανταλλάξεις έως 6500 ProzisPoints ανά παραγγελία, συν οποιαδήποτε ProzisPoints κερδίζονται με την τρέχουσα παραγγελία που γίνεται.

<u>II – Πολιτική Προστασίας Δεδομένων και Ιδιωτικότητας</u>

2.1. Εισαγωγή

Περιηγούμενοι στον ιστότοπο της PROZIS και εγγραφόμενοι ως πελάτες στο ηλεκτρονικό κατάστημα, επιβεβαιώνετε ότι κατανοείτε και αποδέχεστε την παρούσα Πολιτική Προστασίας Δεδομένων και Ιδιωτικότητας.

Η PROZIS συνεχίζει να ενδιαφέρεται για την υπεράσπιση της ιδιωτικότητας των προσωπικών δεδομένων και διαδραματίζει προληπτικό ρόλο όσον αφορά την ασφάλεια του ιστότοπου και την προστασία των δεδομένων των πελατών και των επισκεπτών της.

Έχουν εφαρμοστεί νέα μέτρα προστασίας δεδομένων, τόσο για την επαλήθευση της νομιμότητας της επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων όσο και για την εξασφάλιση των δικαιωμάτων που παρέχονται στους υποκείμενους των δεδομένων, ώστε να ενισχυθεί η εγγύηση της εμπιστευτικότητας των προσωπικών δεδομένων. Στο πλαίσιο αυτό, και μέσω της εξειδίκευσης των καναλιών εξυπηρέτησης πελατών μας, η PROZIS στοχεύει στην προώθηση μιας πιο σαφούς και αντικειμενικής μετάδοσης του σκοπού και της διαφάνειας των λειτουργιών επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων.

Έτσι, οι πληροφορίες που περιέχονται σε αυτό το κείμενο επιδιώκουν να μεταφέρουν με σαφή και αδιαμφισβήτητο τρόπο το περιεχόμενο της πολιτικής προστασίας δεδομένων και ιδιωτικότητας, δεδομένα που θα υποβληθούν σε επεξεργασία σύμφωνα με τους όρους της τρέχουσας Πολιτικής Προστασίας Δεδομένων και Ιδιωτικότητας (εφεξής αναφερόμενη ως RGPD) και ορίζονται από το περιεχόμενο της εμπορικής σχέσης που θα καθιερωθεί μεταξύ του υποκειμένου των δεδομένων και της PROZIS.

2.2. Τύποι προσωπικών δεδομένων που υποβάλλονται σε επεξεργασία

Σε γενικές γραμμές, τα προσωπικά δεδομένα θα συλλέγονται σε τρεις καταστάσεις που προκύπτουν άμεσα

από τη γραμμή επιχειρηματικής δραστηριότητας της PROZIS:

2.2.1. Εγγραφή χρήστη: Δημιουργία λογαριασμού πελάτη PROZIS και σκοπός επεξεργασίας δεδομένων

Διατίθεται μια προσωπική περιοχή για τον πελάτη ώστε να εισάγει τα δεδομένα που χρειάζονται για την ταυτοποίησή του, προκειμένου να δημιουργήσει λογαριασμό πελάτη. Η πρώτη αγορά θα εξαρτηθεί από την παροχή επιπλέον προσωπικών δεδομένων, καθώς είναι απαραίτητα για την ταυτοποίησή του ως πελάτη και την αντίστοιχη παράδοση των αγαθών.

Οποιαδήποτε υποχρεωτικά πεδία στις φόρμες που διατίθενται για αυτά τα στάδια εγγραφής σημειώνονται με αστερίσκο (*).

Η PROZIS δεσμεύεται να προστατεύει τα δεδομένα των πελατών και να μην τα διαθέτει ποτέ σε τρίτους χωρίς τη γνώση ή τη συγκατάθεση του υποκειμένου, όπως απαιτείται από το νόμο.

Κατά την επεξεργασία μιας παραγγελίας πελάτη, είναι πιθανό ορισμένα προσωπικά δεδομένα – όπως η διεύθυνση και ο ταχυδρομικός κώδικας – να αποκαλυφθούν σε τρίτους αποκλειστικά για τον σκοπό της πρόληψης και ανίχνευσης απάτης, και πάντα μετά από απαίτηση των αρμόδιων αρχών.

Επίσης, κατά την αγορά στον ιστότοπο, θα ζητηθούν η διεύθυνση παράδοσης και τα στοιχεία πληρωμής ώστε να διασφαλιστεί η καλύτερη δυνατή αποτελεσματικότητα και η τήρηση των προθεσμιών.

Τα παρεχόμενα δεδομένα θα αποθηκεύονται μόνο για όσο διάστημα είναι απολύτως απαραίτητο, που συνήθως είναι όσο ο πελάτης έχει ενεργό λογαριασμό πελάτη. Για αυτόν τον λόγο, μόλις ο πελάτης ξεκινήσει τη διαδικασία ακύρωσης του λογαριασμού πελάτη, τα προσωπικά του δεδομένα θα διαγραφούν μόνιμα, εκτός από τα δεδομένα που χρειάζονται για την εκπλήρωση νομικών υποχρεώσεων, τα οποία θα αποθηκευτούν σε μια συγκεκριμένη βάση δεδομένων και μόνο για όσο διάστημα είναι απολύτως απαραίτητο. Εάν ο πελάτης επιθυμεί να κάνει μια νέα παραγγελία στον ιστότοπο, θα χρειαστεί να εγγραφεί ξανά, υπόκειται στους όρους και τις προϋποθέσεις που ισχύουν εκείνη τη στιγμή.

Μπορούμε επίσης να συλλέξουμε άλλες πληροφορίες σχετικά με την εμπειρία των πελατών στην ιστοσελίδα, κάτι που θα κάνουμε μόνο αφού επιβεβαιώσουμε ότι το υποκείμενο είναι ενήμερο και, αν χρειαστεί, έχει δώσει συγκεκριμένη συγκατάθεση για αυτό, και με αποκλειστικό σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών. Για την αξιολόγηση και την πιστοποίηση της ποιότητας της εξυπηρέτησης και της αποτελεσματικότητας της ανταπόκρισης, η PROZIS μοιράζεται δεδομένα με εξειδικευμένες οντότητες σε αυτόν τον τομέα, όπως η eKomi Ltd., η Trustpilot και η Trustedshop. Η ολοκλήρωση της εγγραφής πελάτη θα ενεργοποιήσει μια επιβεβαίωση εγγραφής που θα σταλεί στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που σχετίζεται με τον λογαριασμό πελάτη από τον πελάτη, και η οποία θα περιλαμβάνει έναν σύνδεσμο προς το παρόν κείμενο.

Όσον αφορά την **ενημέρωση δεδομένων πελατών**, κάθε φορά που ο πελάτης επιθυμεί να ελέγξει τα δεδομένα που έχει παράσχει στην PROZIS, μπορεί να το κάνει μέσω πρόσβασης στον λογαριασμό του στην PROZIS. Ο πελάτης είναι υποχρεωμένος να διατηρεί ασφαλείς τις πληροφορίες πρόσβασης στον λογαριασμό του, καθώς οποιαδήποτε ενέργεια ή αίτημα που γίνεται από τον λογαριασμό του θα είναι αποκλειστική ευθύνη του πελάτη, υπό την προϋπόθεση ότι έχουν πραγματοποιηθεί οι διαδικασίες επαλήθευσης ταυτότητας του πελάτη που περιγράφονται παρακάτω.

Συμβουλεύουμε τον πελάτη να μην αποθηκεύει τον κωδικό πρόσβασής του στον περιηγητή, καθώς οποιοσδήποτε άλλος έχει πρόσβαση στον υπολογιστή του θα μπορεί να έχει πρόσβαση στα προσωπικά του δεδομένα.

Για ποιο σκοπό χρησιμοποιούνται τα συλλεγόμενα δεδομένα;

Τα δεδομένα πελατών επεξεργάζονται για την εκτέλεση ενεργειών όπως η επεξεργασία παραγγελιών, η ειδοποίηση για πιθανές αλλαγές στις λειτουργίες της ιστοσελίδας, έρευνες και αξιολόγηση αλληλεπιδράσεων για στατιστικούς σκοπούς.

Μπορούμε επίσης να στέλνουμε πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες, καμπάνιες, προωθητικές ενέργειες και ειδικές προσφορές μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κατά καιρούς. Αν ο πελάτης δεν επιθυμεί να επικοινωνούμε για τους παραπάνω σκοπούς, μπορεί να ακυρώσει την εγγραφή του στο ενημερωτικό δελτίο επιλέγοντας την επιλογή διαγραφής στην καρτέλα Διαχείριση Δικαιωμάτων της περιοχής δεδομένων λογαριασμού ή κάνοντας κλικ στον σύνδεσμο που παρέχεται για αυτόν τον συγκεκριμένο σκοπό.

2.2.2. Επικοινωνία πελάτη με την PROZIS

Κάθε φορά που ο πελάτης, με δική του πρωτοβουλία, επικοινωνεί με την PROZIS για να λάβει πληροφορίες

σχετικά με προϊόντα, τη διαδικασία αγοράς, την κατάσταση παραγγελίας ή για να αναφέρει οποιαδήποτε κατάσταση σχετική με την ιστοσελίδα, η PROZIS μπορεί να χρειαστεί να συλλέξει επιπλέον προσωπικά δεδομένα για διάφορους σκοπούς, οι οποίοι θα μεταδοθούν συγκεκριμένα αλλά γενικά μπορούν να ενταχθούν στις ακόλουθες καταστάσεις:

i) επιβεβαίωση της **ταυτότητας του πελάτη** και του λόγου επικοινωνίας.

Η PROZIS έχει εφαρμόσει επιπλέον μέτρα για την επιβεβαίωση της ταυτότητας του ατόμου σε περιπτώσεις που επικοινωνεί μαζί μας τηλεφωνικά, ως τρόπος διασφάλισης ότι επικοινωνούμε πράγματι με το υποκείμενο των δεδομένων του λογαριασμού.

Έτσι, από τις 25 Μαΐου 2018 και μετά, ο χειριστής θα προχωρήσει με την κλήση μόνο αφού έχει μεταδώσει, με σαφή και αντικειμενικό τρόπο, τον σκοπό και τις συνθήκες επαλήθευσης της ταυτότητας του πελάτη και αφού λάβει από τον εν λόγω πελάτη την πρόθεση να προχωρήσει στην επικοινωνία υπό αυτές τις συνθήκες.

Με αυτό κατά νου, και ως παράδειγμα, ο χειριστής θα ζητήσει άδεια για πρόσβαση στο ιστορικό αγορών των τελευταίων 6 (έξι) μηνών και θα το κάνει μόνο εάν ζητηθεί από τον πελάτη να προσδιορίσει ένα ή περισσότερα προϊόντα που αγοράστηκαν σε προηγούμενες παραγγελίες.

Εναλλακτικά, και αφού περιγράψει αυτόν τον μηχανισμό επαλήθευσης ταυτότητας, μπορεί να σταλεί ένας αλφαριθμητικός κωδικός επαλήθευσης στο κινητό τηλέφωνο ή στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που είναι καταχωρημένη στον λογαριασμό του πελάτη, ο οποίος θα πρέπει στη συνέχεια να μεταφερθεί στον χειριστή στην αρχή της κλήσης.

Μόλις επαληθευτεί η ταυτότητα του πελάτη, ο χειριστής θα κάνει μερικές βασικές ερωτήσεις με βάση τον λόγο επικοινωνίας, ώστε να έχει καλύτερο πλαίσιο της κατάστασης και ενδεχομένως να την προωθήσει σε άλλον υπάλληλο Εξυπηρέτησης Πελατών που ειδικεύεται στο συγκεκριμένο θέμα.

Μια πιθανή καταγραφή της τηλεφωνικής κλήσης για την αξιολόγηση της ποιότητας της υπηρεσίας θα εξαρτηθεί από την προηγούμενη και ρητή συγκατάθεση του πελάτη.

Κάθε φορά που υπάρχει επαφή μεταξύ του πελάτη και της ομάδας Εξυπηρέτησης Πελατών, και μόλις η κατάσταση που καθόρισε την εν λόγω επαφή θεωρηθεί ότι έχει επιλυθεί, ο πελάτης θα λάβει ένα e-mail που θα επιβεβαιώνει την ενημέρωση της κατάστασης του παραπόνου/αιτήματος. Οποιαδήποτε προσωπικά δεδομένα που αποτελούν μέρος της διαδικασίας της αρχικής επαφής θα διατηρούνται για 30 μήνες, μετά από τους οποίους θα διαγράφονται μόνιμα. Για στατιστικούς σκοπούς, εάν ο πελάτης συναινέσει σε αυτό, το επίπεδο ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση πελατών του θα καταγραφεί. Αυτό δεν σημαίνει ότι θα αποθηκευτούν προσωπικά δεδομένα – μόνο το επίπεδο αξιολόγησης, ανώνυμα.

2.2.3. Επικοινωνία της PROZIS με τον πελάτη

Η PROZIS μπορεί να χρειαστεί να επικοινωνήσει με τον πελάτη σχετικά με μια συγκεκριμένη παραγγελία ώστε να:

i) επιβεβαιώσει ή διορθώσει οποιαδήποτε προσωπικά δεδομένα είναι απαραίτητα για την ολοκλήρωση της διαδικασίας παράδοσης (π.χ. διεύθυνση παράδοσης). Σε αυτές τις περιπτώσεις, θα επικοινωνηθεί ο αριθμός κινητού τηλεφώνου που είναι καταχωρημένος στο αρχείο του πελάτη και, μόλις πραγματοποιηθεί η κλήση, ο χειριστής θα επιβεβαιώσει την ταυτότητα του ομιλητή ακολουθώντας τη διαδικασία που περιγράφεται στο 2.2.2./i παραπάνω, εάν είναι απαραίτητο. ii) ενημερώσει τον πελάτη ότι έχει σταλεί μήνυμα στο κουτί μηνυμάτων του λογαριασμού του λόγω ενός ή περισσότερων άρθρων στην παραγγελία που είναι εκτός αποθέματος και ότι ως εναλλακτική λύση για τα μη διαθέσιμα προϊόντα μπορεί να γίνει πλήρης επιστροφή χρημάτων ή αντικατάσταση των αντικειμένων με παρόμοια προϊόντα, όπως αναφέρεται στο άρθρο 1.4 των Γενικών Όρων Πώλησης.

2.2.4. Cookies και άλλα Εργαλεία Μάρκετινγκ

2.2.4.1. Κατηγοριοποίηση και περιγραφή των Cookies

Ανάλογα με τον τύπο:

Απαραίτητα – επιτρέπουν την περιήγηση στον ιστότοπο και τη χρήση των λειτουργιών του. Χωρίς αυτά τα cookies, τα αιτήματα δεν μπορούν να επεξεργαστούν.

Λειτουργικότητας ή απόδοσης - συλλέγουν πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο που ο χρήστης χρησιμοποιεί τον ιστότοπο, με στόχο τη βελτίωση της λειτουργικότητάς του. Η PROZIS είναι επομένως σε θέση να κατανοήσει ποια προϊόντα και προωθήσεις είναι πιο κατάλληλα για τα ενδιαφέροντα και τις ανάγκες του πελάτη με: τη σύνταξη στατιστικών σύμφωνα με τη μη ατομική συμπεριφορά του πελάτη και

τη χρήση του ιστότοπου από αυτόν· τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας των διαφημιστικών εκστρατειών· την εισαγωγή βελτιώσεων στην περιήγηση, κ.λπ. ώστε να βελτιωθεί η απόδοση και η αποτελεσματικότητα της απόκρισης του ιστότοπου. Για αυτόν τον λόγο, χρησιμοποιούνται επίσης εξουσιοδοτημένα cookies απόδοσης τρίτων με τους σκοπούς που περιγράφονται εδώ.

Αναλυτικά - χρησιμοποιούνται ανώνυμα για στατιστικούς σκοπούς και για τη βελτίωση της λειτουργίας της ιστοσελίδας, χωρίς ποτέ να συλλέγουν προσωπικές πληροφορίες. Επιτρέπουν την ανάδειξη άρθρων που μπορεί να ενδιαφέρουν τους πελάτες ή τους επισκέπτες, την παρακολούθηση της απόδοσης της ιστοσελίδας, τον καθορισμό του πιο αποτελεσματικού τρόπου σύνδεσης των σελίδων ή ακόμα και την κατανόηση του γιατί κάποιες σελίδες λαμβάνουν μηνύματα σφάλματος.

Όσον αφορά την ισχύ:

Μόνιμα - αποθηκεύονται στον υπολογιστή ή τη συσκευή του πελάτη, μεταξύ των συνεδριών του προγράμματος περιήγησης, ώστε να διατηρούνται οι ρυθμίσεις ή οι προτιμήσεις και να βελτιώνεται η χρήση της ιστοσελίδας στην επόμενη επίσκεψη. Μερικά από αυτά τα cookies παρέχονται από εξουσιοδοτημένα τρίτα μέρη και περιορίζονται στα εξής: παρουσίαση καμπανιών και προϊόντων που μπορεί να ενδιαφέρουν τον πελάτη· επαναστόχευση (διαφήμιση προϊόντων PROZIS σε συνεργαζόμενες ιστοσελίδες ή κοινωνικά δίκτυα χωρίς αποθήκευση προσωπικών δεδομένων ή προφίλ χρηστών, που σημαίνει ότι δεν αποκαλύπτουν προσωπικά δεδομένα σε τρίτους, καθώς η διαφήμιση είναι εντελώς ανώνυμη).

Συνεδρίας – περιορίζονται σε κάθε σύνδεση χρήστη, που σημαίνει ότι λήγουν μετά την αποσύνδεση από το πρόγραμμα περιήγησης. Ο σκοπός τους μπορεί να είναι η εμφάνιση προϊόντων που προστέθηκαν προηγουμένως στο καλάθι αγορών σας, η αναγνώριση προβλημάτων και η εξασφάλιση μιας καλύτερης εμπειρίας περιήγησης. Μερικά cookies συνεδρίας μπορούν επίσης να αποτελούν εγγύηση ενισχυμένης ασφάλειας.

Cookies που χρησιμοποιούνται από την ιστοσελίδα Prozis:

Απολύτως απαραίτητα

Όνομα cookie	Σκοπός
Przsid	Αυτό το cookie είναι ένα "cookie συνεδρίας" και μας επιτρέπει να γνωρίζουμε ποιος είστε μεταξύ των σελίδων.
_am	Χρησιμοποιείται για να ελέγξει αν περιηγείστε στην επιτραπέζια ή κινητή έκδοση της ιστοσελίδας μας.

Άλλα cookies

Όνομα cookie	Σκοπός
_sl	Cookie για την αποθήκευση του τρέχοντος καταστήματος και της γλώσσας.
_rm	Αυτό το cookie δημιουργείται όταν επιλέγετε την επιλογή "θυμήσου με" κατά την είσοδο. Δεν αποθηκεύονται προσωπικές πληροφορίες, όπως όνομα χρήστη ή κωδικός πρόσβασης. Διαγράφεται όταν αποσυνδεθείτε ρητά από τον λογαριασμό σας.
_gvawy	Cookie για την εμφάνιση/απόκρυψη αναδυόμενων παραθύρων σχετικά με διαγωνισμούς ή κληρώσεις.
__redir, __rrid, __rridul, __clkid, __sid_ot, __usrid_ot, __vh_ot, __cph_ot, __rfa_ot	Cookies για ανώνυμη παρακολούθηση επισκέψεων και προβολών σελίδων.
nws_ck	Cookie για την εμφάνιση ή απόκρυψη της κολλητής επάνω μπάρας.
selected_elem	Cookie για την αποθήκευση δεδομένων σχετικά με ενέργειες που απαιτούν σύνδεση (ενεργοποίηση τους μετά τη σύνδεση).
BIGipServer	Cookies που ξεκινούν με "BIGipServer" (cookie επιμονής BIG-IP) χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση

	της απόδοσης και της ασφάλειας στην ιστοσελίδα.
incap_ses_, visid_incap_	Cookies που ξεκινούν με "incap_ses_" ή "visid_incap_" χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση της απόδοσης και της ασφάλειας στην ιστοσελίδα.

Cookies τρίτων

Google Analytics

Όνομα cookie	Σκοπός
_ga	Χρησιμοποιείται για τη διάκριση των χρηστών.
_gat	Χρησιμοποιείται για τον περιορισμό του ρυθμού αιτημάτων.
__utma	Χρησιμοποιείται για τη διάκριση χρηστών και συνεδριών. Το cookie δημιουργείται όταν εκτελείται η βιβλιοθήκη javascript και δεν υπάρχει προηγούμενο cookie "__utma". Το cookie ενημερώνεται κάθε φορά που αποστέλλονται δεδομένα στο Google Analytics.
__utmb	Χρησιμοποιείται για τον προσδιορισμό νέων συνεδριών/επισκέψεων. Το cookie δημιουργείται όταν εκτελείται η βιβλιοθήκη javascript και δεν υπάρχει προηγούμενο cookie "__utmb". Το cookie ενημερώνεται κάθε φορά που αποστέλλονται δεδομένα στο Google Analytics.
__utmc	Δεν χρησιμοποιείται. Αυτό το cookie χρησιμοποιούνταν σε συνδυασμό με το cookie "__utmb" για να καθορίσει αν ο χρήστης ήταν σε νέα συνεδρία/επίσκεψη.
__utmz	Αποθηκεύει την πηγή κίνησης ή την καμπάνια που εξηγεί πώς ο χρήστης έφτασε στον ιστότοπό μας. Το cookie δημιουργείται όταν εκτελείται η βιβλιοθήκη javascript και ενημερώνεται κάθε φορά που αποστέλλονται δεδομένα στο Google Analytics.

Youtube

Όνομα cookie	Σκοπός
SID, LOGIN_INFO, PREF, SSID, HSID, VISITOR_INFO1_LIVE	Αυτά τα cookies χρησιμοποιούνται από το Youtube για την αποθήκευση προτιμήσεων χρηστών και κάποια περιέχουν αρκετές πληροφορίες για την παρακολούθηση.

Add This

Όνομα cookie	Σκοπός
Uid	Μοναδικά εκχωρημένο μηχανικά παραγόμενο αναγνωριστικό χρήστη
di/dt	Cookies συντήρησης που βοηθούν στη διαχείριση της λήξης άλλων cookies
Bt	Μοντελοποίηση ενδιαφερόντων χρήστη
Uvc	Μετρά πόσο συχνά εμφανίζεται ένας χρήστης του AddThis
ssc/psc/uvc	Αυτά τα cookies χρησιμοποιούνται για την καταγραφή της δραστηριότητας κοινοποίησης και κοινωνικής δραστηριότητας του χρήστη
Loc	Γεωτοποθεσία, χρησιμοποιείται για να βοηθήσει

	τους εκδότες να γνωρίζουν περίπου πού βρίσκονται οι άνθρωποι που κοινοποιούν πληροφορίες
__atuvc, __atuvs	Δημιουργούνται και διαβάζονται από το AddThis JavaScript για την κοινοποίηση σελίδων στα κοινωνικά δίκτυα

Globalsign.com

Όνομα cookie	Σκοπός
__cfduid	Χρησιμοποιείται για την παράκαμψη οποιωνδήποτε περιορισμών ασφαλείας βάσει της διεύθυνσης IP από την οποία προέρχεται ο επισκέπτης. Δεν περιέχει καμία πληροφορία ταυτοποίησης χρήστη.

2.2.4.2. Ενεργοποίηση και απενεργοποίηση cookies και άλλων παρόμοιων τεχνολογιών

Τα ενημερωτικά δελτία και άλλες επικοινωνίες μπορεί να περιέχουν πληροφορίες για να υποδεικνύουν αν έχουν ανοιχτεί και να ελέγχουν αν έχουν γίνει κλικ στους συνημμένους συνδέσμους, για στατιστικούς σκοπούς. Ωστόσο, ο πελάτης μπορεί πάντα να ακυρώσει το ενημερωτικό δελτίο και τις επικοινωνίες μέσω e-mail επιλέγοντας την επιλογή που αναφέρεται στις ληφθείσες επικοινωνίες.

Επιπλέον, ο πελάτης θα μπορεί να διαχειρίζεται τη χρήση των cookies και άλλων παρόμοιων τεχνολογιών στο μενού Βοήθειας του προγράμματος περιήγησης. Όπως αναφέρεται στο μήνυμα στην κορυφή αυτής της σελίδας, η πρόσβαση στο ηλεκτρονικό κατάστημα PROZIS εξαρτάται από τη χρήση των cookies, που σημαίνει ότι η απενεργοποίησή τους μπορεί να επηρεάσει την περιήγηση στην ιστοσελίδα.

Για περισσότερες πληροφορίες, παρακαλούμε ελέγξτε τις πληροφορίες που διατίθενται σε κάθε πρόγραμμα περιήγησης ή άρθρα που περιέχουν συγκεκριμένες πληροφορίες για αυτό το θέμα (π.χ. http://www.allaboutcookies.org).

2.2.4.3. Εξατομικευμένες επικοινωνίες για την προώθηση προϊόντων

Ανάλογα με το αν ο πελάτης επιλέξει την τυπική ή την εξατομικευμένη εμπειρία, η PROZIS μπορεί ή όχι να στέλνει e-mails, με τη μορφή ειδοποιήσεων ή ενημερωτικών δελτίων, μέσω των οποίων πραγματοποιεί γενικές ή προσανατολισμένες στον πελάτη προωθητικές καμπάνιες. Και στις δύο περιπτώσεις, οι εν λόγω επικοινωνίες πραγματοποιούνται μόνο αφού επιβεβαιωθεί ότι ο πελάτης έχει δώσει ρητή και σαφή συγκατάθεση και ότι έχει ενημερωθεί για το δικαίωμά του να ακυρώσει τις άδειες που έχουν δοθεί για τέτοιους σκοπούς ανά πάσα στιγμή. Ο πελάτης μπορεί να ελέγξει τις άδειες που έχουν δοθεί στο πλαίσιο της επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων στην καρτέλα "Διαχείριση Αδειών" του λογαριασμού του.

Η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων για προσωπικές επικοινωνίες γίνεται με αυστηρή συμμόρφωση με τον GDPR τόσο από τους υπαλλήλους της PROZIS όσο και από τρίτους στους οποίους αποκαλύπτονται τα προαναφερθέντα δεδομένα για σκοπούς παροχής υπηρεσιών απαραίτητων για την έναρξη προωθητικών εκστρατειών.

2.2.4.4. Ανακατεύθυνση

Ορισμένοι υπερσύνδεσμοι στον ιστότοπο θα ανακατευθύνουν τον πελάτη σε εξωτερικούς ιστότοπους συνεργατών της PROZIS. Κάνοντας κλικ σε αυτούς τους υπερσυνδέσμους, θα αποχωρήσετε από τον ιστότοπο της PROZIS. Καθώς δεν είναι δυνατόν να ελέγξουμε αυτούς τους ιστότοπους, η PROZIS δεν θα φέρει καμία ευθύνη για οποιοδήποτε περιεχόμενο που διατίθεται εκεί.

2.3. Ασφάλεια Επεξεργασίας

Η PROZIS χρησιμοποιεί ένα από τα ασφαλέστερα συστήματα παραγγελιών στο διαδίκτυο και βελτιώνει συνεχώς το λογισμικό της ώστε να προσφέρει την καλύτερη δυνατή ασφάλεια στους πελάτες της. Χρησιμοποιεί πιστοποιητικό διακομιστή, γνωστό και ως ψηφιακό πιστοποιητικό, για να διατηρεί την ταυτότητα των πελατών ασφαλή, καθώς και κρυπτογράφηση SSL (Secure Sockets Layer) των μεταδιδόμενων δεδομένων.

2.4. Περιορισμός Σκοπού, Πρόσβασης και Διατήρησης

Η PROZIS δεσμεύεται να χρησιμοποιεί τα προσωπικά δεδομένα των πελατών και των επισκεπτών της για σκοπούς αυστηρά απαραίτητους για την άσκηση της δραστηριότητάς της, με περιορισμούς που προκύπτουν από το εύρος της εν λόγω δραστηριότητας ή το εύρος της συγκατάθεσης που έχει ρητά δοθεί από τα υποκείμενα των δεδομένων. Αυτό σημαίνει ότι τα δεδομένα δεν θα διαβιβαστούν σε τρίτο μέρος χωρίς τη γνώση και/ή την εξουσιοδότηση των υποκειμένων των δεδομένων στις περιπτώσεις που η PROZIS είναι νομικά υποχρεωμένη.

Ως εκ τούτου, η PROZIS διασφαλίζει ότι οι υπάλληλοί της έχουν πρόσβαση στα εν λόγω δεδομένα μόνο όταν είναι απαραίτητο για την εκτέλεση μιας συγκεκριμένης ενέργειας. Οι υπάλληλοι ταυτοποιούνται και παρακολουθούνται σύμφωνα με τις λειτουργίες και τα καθήκοντα που τους έχουν ανατεθεί στο πλαίσιο της συμβατικής τους σχέσης.

2.5. Δικαιώματα Υποκειμένων Δεδομένων

2.5.1. Δικαίωμα Πληροφόρησης και Δικαίωμα Πρόσβασης στα Προσωπικά Δεδομένα

Οι πελάτες έχουν το δικαίωμα να ζητούν πληροφορίες σχετικά με τα αποθηκευμένα προσωπικά δεδομένα ανά πάσα στιγμή, όσον αφορά την κατηγορία, την προέλευση και τον παραλήπτη(-ες), την περίοδο διατήρησης των δεδομένων, τους σκοπούς επεξεργασίας, την ταυτοποίηση του υπεύθυνου επεξεργασίας δεδομένων, τον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων και τα αντίστοιχα στοιχεία επικοινωνίας.

Σε περιπτώσεις που τα αιτήματα από ένα υποκείμενο δεδομένων είναι προφανώς αβάσιμα ή υπερβολικά, η PROZIS μπορεί να χρεώσει ένα τέλος 100 ευρώ/ώρα (εκατό ευρώ) για την επεξεργασία του αιτήματος. Αυτό το τέλος πρέπει να καταβληθεί εντός 5 (πέντε) εργάσιμων ημερών μετά τη λήψη των οδηγιών πληρωμής. Οι οδηγίες θα αποσταλούν γραπτώς στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που παρέχεται από το υποκείμενο των δεδομένων και/ή μέσω SMS στον αριθμό κινητού τηλεφώνου που είναι καταχωρημένος στον λογαριασμό χρήστη σας ή που καθορίζεται στο σχετικό αίτημα πληροφοριών.

2.5.2. Δικαίωμα Διόρθωσης και Διαγραφής Προσωπικών Δεδομένων

Για να ασκήσει το δικαίωμά του για διόρθωση δεδομένων, ο πελάτης πρέπει να στείλει το αίτημά του, προσδιορίζοντας τα δεδομένα που πρέπει να τροποποιηθούν και τη νέα διατύπωσή τους μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση dpo@prozis.com ή με συστημένη επιστολή που αποστέλλεται στον υπεύθυνο επεξεργασίας δεδομένων: Prozis.com, S.A., Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pav. K, Mod. 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Πορτογαλία. Η ίδια διαδικασία πρέπει να ακολουθηθεί εάν ο πελάτης επιθυμεί να ασκήσει το δικαίωμά του για διαγραφή προσωπικών δεδομένων. Και στις δύο περιπτώσεις, ο πελάτης θα λάβει επιβεβαίωση, μέσω του ίδιου καναλιού, ότι το αίτημά του απαντήθηκε όπως ζητήθηκε.

2.5.3. Δικαίωμα ένστασης και ανάκλησης προηγούμενης συγκατάθεσης

Για την ενίσχυση της αρχής της διαφάνειας στην επεξεργασία προσωπικών δεδομένων και επικοινωνιών πελατών, η PROZIS επιτρέπει στον πελάτη να τροποποιεί τις άδειες επεξεργασίας δεδομένων που έχουν δοθεί για κάθε έναν από τους αναφερόμενους σκοπούς ανά πάσα στιγμή. Μέσω των λειτουργιών opt-in και opt-out που διατίθενται για την ενεργοποίηση και απενεργοποίηση των χορηγημένων αδειών — στην καρτέλα "Διαχείριση Αδειών" του προσωπικού λογαριασμού του πελάτη — ο πελάτης μπορεί να τροποποιήσει ή να ανακαλέσει προηγούμενες συγκαταθέσεις, δηλαδή αυτές που παρέχονται για τον σκοπό της λήψης διαφημιστικών καμπανιών, ενημερωτικών δελτίων και άλλων εξατομικευμένων επικοινωνιών που αποσκοπούν στη βελτιστοποίηση της σχέσης PROZIS-πελάτη ή της προσαρμοσμένης εμπειρίας.

Ως τρόπος διασφάλισης του δικαιώματος ανάκλησης της συγκατάθεσης και περιορισμού του χρόνου επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων, η PROZIS παρέχει στον πελάτη πρόσβαση στις ενέργειες διαχειρισης αδειών του στην καρτέλα "Διαχειριση Αδειών" της προσωπικής του περιοχής, υπό την επιλογή "Ιστορικό Αδειών".

2.6. Αλλαγές στην Πολιτική Επικοινωνίας και Απορρήτου

2.6.1. Οποιεσδήποτε αλλαγές γίνουν σε αυτήν την Πολιτική Προστασίας Δεδομένων και Απορρήτου θα αναρτηθούν στην ιστοσελίδα της PROZIS, και όλες οι προηγούμενες εκδόσεις θα είναι διαθέσιμες εδώ.

2.6.2. Σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ, η εταιρεία λιανικής Prozis.com, S.A., με αριθμό νομικού προσώπου 506806693, με έδρα στη Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Πορτογαλία, είναι ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων.

2.6.3. Οι παρατυπίες, οι μη συμμορφώσεις και οποιοιδήποτε περιορισμοί ασφαλείας στην επεξεργασία προσωπικών δεδομένων πρέπει να αναφέρονται αμέσως στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων της PROZIS στέλνοντας ένα e-mail στο dpo@prozis.com.