

# Warunki i zasady

**Kontekst** PROZIS ponownie potwierdza swoje zaangażowanie w ochronę danych klientów i odwiedzających stronę internetową. W związku z tym, zgodnie z Rozporządzeniem Ogólnym o Ochronie Danych Osobowych (RODO – Rozporządzenie (UE) 2016/679 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 kwietnia 2016 r.), dotyczącym ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych oraz swobodnym przepływem takich danych, PROZIS dokonał przeglądu Regulaminu korzystania ze sklepu internetowego oraz Polityki Prywatności. Nowe brzmienie tych tekstów wejdzie w życie 25 maja 2018 r.

## Ogólne Warunki i Zasady

Dostęp do tej strony internetowej oraz jej użytkowanie podlegają niniejszym Ogólnym Warunkom i Zasadom użytkowania, które obejmują Ogólne Warunki Sprzedaży sklepu internetowego [www.prozis.com](http://www.prozis.com) oraz Politykę Ochrony Danych i Prywatności przedstawioną przez spółkę handlową Prozis.com, S.A., NIP 506806693, z siedzibą w Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Portugalia, zwaną dalej PROZIS®, w odniesieniu do posiadanej przez nią marki.

## Wprowadzenie

Sprzedaż dokonywana za pośrednictwem sklepu internetowego [www.prozis.com](http://www.prozis.com) zakłada, że klient zaakceptował Ogólne Warunki Sprzedaży, które są ustanowione zgodnie z obowiązującym prawem dotyczącym kategorii sprzedaży elektronicznej.

PROZIS zastrzega sobie prawo do zmiany tych Ogólnych Warunków Sprzedaży bez uprzedzenia i zobowiązuje się do publikacji wszelkich zmian na tej stronie internetowej.

PROZIS nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek sytuacje wynikające z niedostępności strony internetowej, niezależnie od jej czasu trwania, i zastrzega sobie prawo do ograniczenia dostępu do niektórych obszarów strony z powodów technicznych lub w celu spełnienia obowiązków prawnych.

## Pojęcia i Definicje

**Klient** – każda osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i tworzy konto klienta na zasadzie, że wszystkie informacje dotyczące jej identyfikacji oraz inne dane niezbędne do składania i realizacji zamówień są prawdziwe, aktualne i kompletne. Dla wszystkich celów PROZIS uważa, że **osoba prawna** jest zidentyfikowana i wyróżniona przez powiązanie między nazwą firmy, siedzibą i numerem NIP wskazanym w momencie tworzenia odpowiedniego konta klienta.

**Cookie** – mały plik danych wysyłany do komputera klienta i przechowywany na jego dysku twardym.

Po utworzeniu konta na stronie internetowej, cookie zostanie zachowane na komputerze klienta, co umożliwi automatyczne uwierzytelnianie przy każdej kolejnej wizycie na stronie.

Cookies są również używane, aby nasz system mógł śledzić kroki klienta podczas sesji zakupowej. Jeśli klient nie zezwoli na użycie cookies, nie będzie mógł korzystać z tej strony internetowej.

**Dane osobowe** – informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej, tj. „podmiotu danych”, możliwej do zidentyfikowania bezpośrednio lub pośrednio, poprzez odniesienie do identyfikatora (np. imię, numer identyfikacyjny, adres e-mail, adres IP itp.).

**Własność intelektualna** – wszelkie prawa własności intelektualnej do oprogramowania i treści dostępnych za pośrednictwem tej strony internetowej należą do PROZIS i są licencjonowane oraz chronione przez międzynarodowe prawa i traktaty.

Wszystkie te prawa są zastrzeżone dla PROZIS i jej dostawców.

Klient może przechowywać, drukować lub w inny sposób prezentować treści tej strony wyłącznie do użytku osobistego.

Publikacja, manipulacja, dystrybucja lub reprodukcja, w jakimkolwiek formie, jakiegokolwiek treści zawartej na tej stronie internetowej jest zabroniona, podobnie jak jej powiązanie z jakimkolwiek biznesem lub firmą.

PROZIS – znak towarowy należący do spółki handlowej Prozis.com, S.A.

**Przetwarzanie danych** — każda operacja lub zestaw operacji wykonywanych na danych osobowych lub zestawach danych osobowych, niezależnie od tego, czy są one wykonywane w sposób zautomatyzowany, takie jak zbieranie, rejestrowanie, organizowanie, strukturyzowanie, przechowywanie, adaptowanie lub zmienianie, odzyskiwanie,

konsultowanie, używanie, ujawnianie poprzez transmisję, rozpowszechnianie lub w inny sposób udostępnianie, porównywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie.

Administrator Przetwarzania Danych – spółka handlowa Prozis.com, S.A., najlepiej zidentyfikowana powyżej.

Strona internetowa – strona internetowa [www.prozis.com](http://www.prozis.com), zatytułowana i prowadzona przez firmę Prozis.com, S.A. w celu promowania i sprzedaży produktów tego sklepu internetowego.

## Przedmiot

Przedmiotem niniejszych Ogólnych Warunków Użytkowania jest określenie warunków dostępu i korzystania ze strony internetowej przez klienta, który chce dokonać zakupu w tym sklepie internetowym. **Ogólne Warunki Sprzedaży** mają na celu regulację warunków przetwarzania transakcji handlowych między PROZIS a Klientem. **Polityka Ochrony Danych i Prywatności** ma na celu identyfikację środków ochrony prywatności w zakresie przetwarzania danych osobowych oraz swobodnego przepływu takich danych, w tym narzędzi do zarządzania danymi osobowymi udostępnianych przez klientów.

### I - Ogólne warunki sprzedaży

#### 1.1 Proces zamawiania i zakupu

Opcje płatności i terminy – Po złożeniu zamówienia na koncie klienta, wybrana opcja płatności wskazuje termin płatności. Jeśli termin ten minie bez potwierdzenia płatności, a wybrana opcja płatności nie jest płatnością za pobraniem, zamówienie zostanie anulowane.

PROZIS oferuje następujące opcje płatności dla zakupów dokonanych w swoim sklepie internetowym:

### 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](http://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.

## **ZWROT KOSZTÓW WYSYŁKI**

Istnieją trzy sytuacje, które mogą prowadzić do zwrotu kosztów wysyłki zamówienia:

- i) Niezrealizowanie dostawy zamówienia z przyczyn bezpośrednio przypisanych PROZIS lub przewoźnikowi: klient otrzyma pełny zwrot kwoty zapłaconej za wysyłkę. Pracownik działu zwrotów i refundacji zespołu obsługi klienta PROZIS skontaktuje się z klientem, aby potwierdzić jego prawo do

- otrzymania zwrotu kosztów wysyłki i wyjaśnić wszelkie dodatkowe pytania na ten temat.
- ii) Jeden lub więcej błędów w wysłanych produktach lub wysyłka wadliwych produktów: kwota zapłacona przez klienta za wysyłkę zostanie zwrócona w całości tylko wtedy, gdy błąd lub wada występuje we wszystkich wysłanych produktach. Więcej informacji można znaleźć w artykule 1.7 poniżej.
  - iii) Prawo do odstąpienia od umowy: zgodnie z artykułami 9 i 11 Dyrektywy 2011/83/UE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 października 2011 r. dotyczącej umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, klient może skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni od dnia otrzymania zamówionego produktu lub, jeśli zamówienie składa się z kilku pozycji dostarczanych w różnych dniach, od dnia otrzymania ostatniego artykułu. Aby skorzystać z tego prawa, klient musi przesłać PROZIS wyraźne oświadczenie o odstąpieniu od umowy przed wskazanym terminem, korzystając z modelu odstąpienia od umowy dostępnego **tutaj**. PROZIS zwróci klientowi pełną kwotę zapłaconą za wysyłkę. Pracownik działu zwrotów i refundacji zespołu obsługi klienta PROZIS skontaktuje się z klientem, aby potwierdzić jego prawo do zwrotu kosztów wysyłki i wyjaśnić wszelkie dodatkowe pytania na ten temat.

Procedury obowiązujące w przypadku wystąpienia zdarzeń

Jeśli przedpłacone zamówienie zostanie zwrócone do PROZIS z przyczyn nieprzypisanych PROZIS lub usługom transportowym, PROZIS zwróci kwotę zapłaconą za zamówienie, w tym koszty wysyłki i zwrotu. Zamówienia przedpłacone to te opłacone kartą kredytową, PayPal, bankomatem lub przelewem bankowym.

Klient może wybrać zwrot środków za pomocą oryginalnej metody płatności lub za pomocą kuponu zwrotnego do wykorzystania przy przyszłym zamówieniu. Kupon będzie ważny przez 12 miesięcy od jego utworzenia. Po tym czasie nie zostanie wydany żaden dalszy zwrot. W przypadku, gdy oryginalna płatność została dokonana za pomocą bankomatu lub przelewu bankowego, klient zostanie skontaktowany w celu, jeśli wyrazi zgodę, podania niezbędnych danych konta bankowego do zwrotu.

Jeśli przyczyną nieudanej dostawy i zwrotu zamówienia jest odpowiedzialność przewoźnika, niezależnie od wybranej metody płatności, klient musi napisać reklamację, która zostanie poddana analizie przez przewoźnika. W przypadku, gdy problem z dostawą wynika z niekompletnego lub nieprawidłowego adresu dostawy, klient powinien dołączyć do reklamacji dowód adresu (np. rachunek za gaz, wodę lub prąd).

## ANULOWANIE ZAMÓWIENIA

Klient może anulować zamówienie tylko wtedy, gdy nie zostało ono jeszcze opłacone i nie jest w trakcie realizacji. W takim przypadku klient może po prostu zalogować się na swoje konto i kliknąć "Zamówienia". W kolumnie "Historia zamówień" klient musi wybrać zamówienie do anulowania, a następnie kliknąć "Anuluj zamówienie" w kolumnie "Szczegóły zamówienia". Po anulowaniu zamówienia wyświetlona zostanie wiadomość potwierdzająca.

Anulowanie zamówienia jest możliwe tylko za pomocą wcześniej opisanej procedury. Wszelkie próby o anulowanie złożone w inny sposób nie będą realizowane.

### 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 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 Informacje o produkcie**

PROZIS podejmuje wszelkie niezbędne środki ostrożności, aby zapewnić, że wszystkie szczegóły, opisy i ceny produktów na naszej stronie internetowej są poprawne. Niemniej jednak mogą wystąpić sytuacje, w których informacje dotyczące produktów, w tym ceny i promocje, nie zostały opublikowane poprawnie. W takich przypadkach PROZIS zastrzega sobie prawo do nieprzetwarzania zamówień zawierających takie produkty. Jeśli klient złoży zamówienie na te produkty, zostanie skontaktowany przez nasz Dział Obsługi Klienta, informując go, że nie będzie możliwe przetworzenie zamówienia.

Zamówienia mogą również zostać odrzucone z innych powodów, takich jak:

- produkty niedostępne w magazynie

- niemożność uzyskania autoryzacji płatności
- zamówienie uznane za oszukańcze

Wszystkie produkty, kampanie, promocje i oferty są ograniczone do dostępnego stanu magazynowego i/lub zapasów przeznaczonych na daną kampanię.

Za każdym razem, gdy zamówienie jest składane z użyciem metody płatności za pobraniem\*, a zawiera produkt, którego już nie mamy w magazynie, zostanie on usunięty z zamówienia, a po skontaktowaniu się z klientem i potwierdzeniu, że tak ma być, wyślemy pozostałe produkty. Jeśli zamówienie zawiera jeden lub więcej produktów będących częścią zestawu, po skontaktowaniu się z klientem w celu potwierdzenia, ten zestaw zostanie całkowicie usunięty z zamówienia.

Jeśli zamówienie zostało opłacone kartą kredytową lub PayPal\*, a zawiera produkt, którego już nie mamy w magazynie, zostanie on usunięty z zamówienia, a pozostałe produkty zostaną wysłane, aby nie opóźnić procesu. Jeśli zamówienie zawiera jeden lub więcej produktów będących częścią zestawu, ten zestaw zostanie całkowicie usunięty z zamówienia. Klient zawsze zostanie poinformowany o dokonanych zmianach. Zwrot pieniędzy za pomocą oryginalnej metody płatności zostanie wydany natychmiast. Klient zostanie poinformowany przez zespół Obsługi Klienta zarówno o zmianach w zamówieniu, jak i o harmonogramie zwrotu pieniędzy.

Jeśli wybraną metodą płatności był bankomat lub przelew bankowy\*, a zamówienie zawiera produkt, którego już nie ma w magazynie, zostanie on usunięty z zamówienia, a po skontaktowaniu się z klientem i potwierdzeniu, że tak ma być, wyślemy pozostałe produkty. Jeśli zamówienie zawiera jeden lub więcej produktów będących częścią zestawu, po skontaktowaniu się z klientem w celu potwierdzenia, zestaw zostanie całkowicie usunięty z zamówienia. Zwrot może zostać wydany natychmiast w formie kuponu, który będzie ważny przez 12 miesięcy od daty jego wydania, po czym nie będą dokonywane dalsze zwroty. Wiadomość zostanie wysłana do klienta przez nasz zespół Obsługi Klienta o dokonanych zmianach w zamówieniu i wydanym kodzie kuponu zwrotu. Jeśli klient woli otrzymać zwrot za pomocą oryginalnej metody płatności, może to zażądać, odpowiadając na wiadomość Obsługi Klienta i ponownie wysyłając kod kuponu zwrotu wraz z danymi konta bankowego, na które ma zostać dokonany zwrot (nazwa banku, IBAN i SWIFT).

Jeśli zamówienie zawiera produkt, który jest ponownie dostępny w magazynie i za który wymieniono ProzisPoints, również zostanie on usunięty z zamówienia, a pozostałe produkty zostaną wysłane, aby nie opóźnić procesu. ProzisPoints zostaną natychmiast zwrócone na konto klienta. Klient zostanie poinformowany o zmianach w zamówieniu i zwrocie ProzisPoints.

\* Wspomniane powyżej metody płatności nie są dostępne w każdym kraju. Proszę sprawdzić informacje powyżej, w sekcji „Metody płatności”, aby dowiedzieć się, które są dostępne w kraju klienta.

PROZIS zastrzega sobie prawo do zmiany cen w dowolnym momencie, bez wcześniejszego powiadomienia.

Płatności zawsze są pobierane w euro, nawet jeśli ceny mogą być wyświetlane w innych walutach. Niektóre banki mogą naliczać opłaty za przeliczenie waluty. PROZIS nie ma nad tym kontroli i dlatego nie ponosi za to odpowiedzialności.

Produkty, informacje, usługi i inne treści udostępniane na tej stronie internetowej, w tym, ale nie tylko, wszelkie produkty, informacje, e-maile, usługi i inne treści udostępniane na jakimkolwiek hiperłączy, są dostarczane wyłącznie w formie podsumowania lub zbiorczej. Informacje te nie są przeznaczone jako zamiennik porady lekarza klienta lub innego specjalisty ds. zdrowia, ani jako zamiennik informacji zawartych na etykiecie lub opakowaniu jakiegokolwiek produktu. Przed zakupem lub użyciem jakiegokolwiek produktu, informacji lub usługi udostępnianych na tej stronie, w tym, ale nie tylko, jakiegokolwiek produktu, informacji lub usługi udostępnianych na jakimkolwiek hiperłączy, klient powinien skontaktować się ze swoim lekarzem lub farmaceutą.

Klient nie powinien używać informacji dostępnych na tej stronie internetowej do diagnozowania lub leczenia jakiegokolwiek stanu zdrowia, ani do przepisywania jakichkolwiek leków lub innych terapii. Klient powinien skonsultować się ze swoim lekarzem lub farmaceutą i dokładnie przeczytać wszystkie informacje dostarczone przez producenta danego produktu, a także informacje na etykiecie lub opakowaniu jakiegokolwiek suplementu diety, ziołowego lub homeopatycznego, przed rozpoczęciem jakiegokolwiek diety lub programu ćwiczeń, lub przed rozpoczęciem jakiegokolwiek leczenia jakiegokolwiek stanu zdrowia. Każda osoba jest inna, a sposób, w jaki jedna osoba reaguje na dany produkt, może się znacznie różnić od sposobu, w jaki inne osoby reagują na ten sam produkt.

O ile nie wskazano inaczej na tej stronie, PROZIS nie popiera żadnego konkretnego produktu ani usługi oferowanej, reklamowanej lub sprzedawanej na tej stronie internetowej, w tym, ale nie tylko, jakiegokolwiek produktu lub usługi oferowanej, reklamowanej lub sprzedawanej na jakimkolwiek hiperłączy. PROZIS nie

ponosi odpowiedzialności za jakikolwiek produkt lub usługę reklamowaną przez stronę trzecią i dostępną na jakimkolwiek hiperłączy, jak również za jakiegokolwiek roszczenia dotyczące jakości lub wydajności zgłaszane przez stronę trzecią. Klient jest niniejszym informowany, że inne strony internetowe w Internecie, w tym, ale nie tylko, hiperłącza i strony internetowe zawierające link do tej strony, mogą zawierać materiały lub informacje, które niektórzy ludzie mogą uznać za obraźliwe lub nieodpowiednie, które są niedokładne, nieprawdziwe, błędne lub wprowadzające w błąd, które są zniesławiające, oszczercze, które naruszają prawa osób trzecich lub są w inny sposób nielegalne. PROZIS wyraźnie odrzuca wszelką odpowiedzialność za treść, legalność, przyzwoitość lub dokładność jakichkolwiek informacji oraz jakichkolwiek produktów i usług pojawiających się na jakimkolwiek hiperłączy lub na jakiegokolwiek stronie internetowej, która linkuje do tej strony.

## 1.5 Sugestie i Reklamacje

Opinia naszych klientów jest dla nas niezwykle ważna, ponieważ pozwala nam na ciągłe doskonalenie naszych usług. Dlatego, jeśli z jakiegokolwiek powodu nasi klienci nie są zadowoleni z naszych usług lub mają jakieś sugestie, będziemy wdzięczni, jeśli poświęcą kilka minut na zgłoszenie sytuacji, najlepiej wysyłając wiadomość do naszego Zespołu Obsługi Klienta.

Jeśli reklamacja dotyczy konkretnego zamówienia, klienci mają 14 dni od momentu otrzymania zamówienia na skontaktowanie się z naszym Zespołem Obsługi Klienta i zgłoszenie wykrytego problemu.

W przypadku, gdy klient otrzymał produkt wadliwy lub uszkodzony, lub jeśli otrzymany produkt różni się od zamówionego, do reklamacji należy dołączyć wideo lub przynajmniej kilka zdjęć, które wyraźnie pokazują wykryty problem oraz stan pudełka, w którym zamówienie zostało dostarczone.

Klient powinien również zachować w swoim posiadaniu wadliwy, uszkodzony lub zamieniony produkt oraz pudełko zamówienia, aż do momentu, gdy Zespół Obsługi Klienta poinformuje go, że nie jest to już konieczne.

Jeśli stan zewnętrzny pudełka nie jest w idealnym stanie w momencie dostawy, klient powinien odmówić przyjęcia dostawy, ponieważ w przeciwnym razie reklamacja może nie zostać zaakceptowana.

## 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](http://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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:juridico@centroarbitragemlisboa.pt) / [director@centroarbitragemlisboa.pt](mailto: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](mailto: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](mailto: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 GWARANCJA

Jednym z podstawowych praw konsumenta jest dostęp do usług i towarów odpowiadających zakupionym oraz zapewnienie ich prawidłowego działania. Dlatego PROZIS gwarantuje jakość swoich produktów przez okres 24 miesięcy od daty zakupu (z wyjątkiem towarów łatwo psujących się), oferując swoim klientom, gdy jest to uzasadnione, jedno z następujących rozwiązań, w kolejności:

- Naprawa uszkodzonego przedmiotu, zapewniając jego prawidłowe działanie i/lub końcową jakość
- Wymiana na identyczny produkt
- Wymiana na produkt o podobnych cechach i przeznaczeniu, po uzyskaniu zgody klienta
- Rozwiązanie umowy i zwrot pieniędzy w przypadku, gdy żadna z poprzednich opcji nie jest możliwa

Aby skorzystać z prawa do gwarancji, klient zawsze musi złożyć reklamację do naszego Działu Obsługi Klienta i zwrócić towar, który jest wadliwy lub nie odpowiada zakupionemu przedmiotowi.

Nasz Dział Obsługi Klienta sprawdzi artykuł w celu potwierdzenia zasadności roszczenia gwarancyjnego zgłoszonego przez klienta, z wyłączeniem wszystkich sytuacji wynikających z następujących, między innymi:

- Niewłaściwe użycie i celowe lub nieumyślne uszkodzenie przez klienta
- Normalne zużycie produktu, pod warunkiem że mieści się ono w poziomach oczekiwanych i deklarowanych przez producenta
- Niemożność potwierdzenia awarii lub wady opisanej przez klienta
- Wszystkie sytuacje zidentyfikowane jako próby oszustwa

Po sprawdzeniu zwróconego produktu, klient zostanie poinformowany o decyzji dotyczącej jego zgłoszenia.

W przypadkach, gdy zastosowanie ma prawo do gwarancji, PROZIS podejmie działania w celu naprawy, wymiany lub zwrotu kosztów artykułu w najkrótszym możliwym czasie, do maksymalnie 30 dni od dnia wysłania pisemnego potwierdzenia e-mailem, że klient ma prawo do skorzystania z gwarancji.

Zwrot jakiegokolwiek kwoty zostanie dokonany za pomocą oryginalnej metody płatności, chyba że z klientem zostanie uzgodnione inaczej.

Te postanowienia nie wpływają na ustawowe prawa klienta.

## 1.8 ProzisPoints

### 1.8.1 Czym są ProzisPoints?

ProzisPoints to punkty zdobywane przez klienta podczas zakupu dowolnego produktu od PROZIS. Każdemu produktowi przypisana jest określona liczba ProzisPoints.

### 1.8.2. Jak mogę sprawdzić, ile ProzisPoints mogę zdobyć za każdy produkt?

Przypisana liczba ProzisPoints jest wyświetlana na stronie każdego produktu, po prawej stronie obrazu produktu, obok ceny.

### 1.8.3. Do czego służą ProzisPoints i kiedy wygasają?

ProzisPoints można wymienić na ekskluzywne prezenty lub gromadzić na koncie klienta do wykorzystania przy przyszłych zamówieniach. Kiedy klient zdecyduje się zachować swoje punkty, będzie miał do wyboru coraz bardziej wartościowe prezenty przy składaniu kolejnego zamówienia. ProzisPoints są ważne przez 12 miesięcy od daty ich uzyskania, po czym wygasają. Liczba wygasłych punktów oraz data ich wygaśnięcia będą dostępne w historii ProzisPoints.

### 1.8.4. Jak można wymienić ProzisPoints na prezenty?

Po umieszczeniu produktów w koszyku i przejściu klienta do etapu „Przejdź do kasy”, wyświetli się strona informująca o łącznej liczbie dostępnych ProzisPoints na jego koncie. Na tej stronie, w kroku 1 realizacji zamówienia, klient może zdecydować, czy zachować swoje ProzisPoints na późniejsze zamówienia, czy wymienić je na prezenty, które pojawiają się po wybraniu odpowiedniej opcji. Klient może następnie wybrać prezenty i ich ilości zgodnie z liczbą dostępnych punktów i dodać je do zamówienia, klikając „DODAJ DO KOSZYKA”. Procedurę wymiany punktów można powtarzać, aż wszystkie dostępne punkty na koncie zostaną wykorzystane. Po wybraniu pożądaných prezentów klient musi kliknąć „NASTĘPNY KROK” w prawym dolnym rogu strony.

### **1.8.5. Jak mogę potwierdzić, że produkty zdobyte za ProzisPoints zostaną wysłane z innymi przedmiotami w moim zamówieniu?**

Podczas potwierdzania przedmiotów w Koszyku, w kroku 4 realizacji zamówienia, „Potwierdzenie”, prezenty za ProzisPoints pojawiają się jako „DARMOWE”, co oznacza, że nie ma z nimi związanych kosztów dla klienta. W przypadku, gdy wybrane prezenty nie pojawiają się zgodnie z oczekiwaniami w tym podsumowaniu, klientowi zaleca się powtórzenie procedury. Liczba ProzisPoints wymienionych na prezenty oraz tych, które są nadal dostępne na przyszłe zamówienia, zostanie wyświetlona na dole strony. Jeśli klient usunie prezenty z Koszyka przed zakończeniem zamówienia, odpowiednia liczba ProzisPoints zostanie zwrócona na jego konto.

### **1.8.6. Jaka jest zaleta gromadzenia ProzisPoints?**

Klient może zdecydować się na zachowanie ProzisPoints zamiast ich wydawania, aż zbiera niezbędną liczbę punktów do wymiany na swój ulubiony prezent.

### **1.8.7. Jak mogę zdobyć więcej ProzisPoints?**

Klient może zdobyć więcej ProzisPoints, dodając komentarze dotyczące produktów zakupionych w sklepie internetowym. W tym celu klient musi napisać krótki komentarz na temat cech lub jakości produktu. Jeśli komentarz spełnia wewnętrzne wytyczne w tym zakresie, zostanie zatwierdzony i automatycznie opublikowany na stronie internetowej. Klient otrzymuje 20 ProzisPoints za każdy zatwierdzony komentarz oraz dodatkowe 20 ProzisPoints, jeśli zdecyduje się udostępnić ten komentarz na Facebooku®. Dodatkowo, klient może zdobyć 50 dodatkowych punktów za każde pomyślnie zakończone zakupy w sklepie internetowym, jeśli na końcu procesu zakupowego wybierze opcję udostępnienia zawartości zamówienia na swoim osobistym koncie na Facebooku®. Klient zostanie wtedy przekierowany na oficjalną stronę tej sieci społecznościowej, gdzie wyświetli się gotowa do udostępnienia ogólna wiadomość promocyjna PROZIS. Dodatkowe punkty zostaną przyznane na konto klienta PROZIS, gdy zamówienie zostanie zafakturowane, z wyjątkiem zamówień za pobraniem, gdzie punkty zostaną przyznane dopiero po potwierdzeniu dostawy przez przewoźnika. PROZIS może zwiększyć liczbę punktów związanych z zakupem niektórych produktów, udostępnieniem zamówienia na Facebooku® lub wybranym sposobem płatności w kontekście określonych kampanii promocyjnych.

### **1.8.8. Ile wart jest jeden ProzisPoint?**

Każdy ProzisPoint jest wart 0,01 €.

### **1.8.9. Gdzie mogę uzyskać szczegółowe informacje o moich ProzisPoints?**

Klient może sprawdzić historię zdobywania i wydawania ProzisPoints na swoim koncie PROZIS. Wystarczy, że zaloguje się, wejdzie do swojej strefy osobistej i sprawdzi historię punktów w zakładce „ProzisPoints”. Na tej stronie klient może zobaczyć prezenty zdobyte za ProzisPoints, ile punktów zdobyto za każdy produkt oraz odpowiednie zamówione ilości, a także całkowitą liczbę dostępnych i przetwarzanych ProzisPoints.

### **1.8.10. Co oznacza, że ProzisPoints są „w trakcie przetwarzania”?**

Może to oznaczać różne rzeczy, w zależności od wybranej metody płatności. Jeśli wybrano płatność za pobraniem, ProzisPoints „w trakcie przetwarzania” oznacza, że dostawa zamówienia, w którym klient zdobył punkty, nie została jeszcze potwierdzona przez przewoźnika. ProzisPoints staną się dostępne na koncie klienta, gdy przewoźnik potwierdzi PROZIS dostarczenie zamówienia i gdy status zamówienia zmieni się na „Wysłane”. Jeśli wybrano inną metodę płatności, posiadanie ProzisPoints „w trakcie przetwarzania” oznacza, że zamówienie, w którym klient zdobył ProzisPoints, nie zostało jeszcze wysłane i zafakturowane. ProzisPoints staną się dostępne na koncie klienta, gdy status zamówienia zmieni się na „Wysłane”.

### **1.8.11. Prezenty, za które wymieniłem ProzisPoints, nie zostały dołączone do zamówienia. Co się stało?**

Jeśli klient usunie jeden lub więcej przedmiotów z Koszyka po wybraniu prezentów za ProzisPoints, te prezenty również zostaną usunięte, a odpowiednie ProzisPoints zostaną zwrócone na konto. Jeśli wybrane prezenty nie zostały uwzględnione w zamówieniu, klientowi zaleca się sprawdzenie historii ProzisPoints, aby upewnić się, czy punkty wydane na te prezenty zostały faktycznie usunięte. Jeśli punkty nie zostały usunięte, oznacza to, że prezenty nie zostały poprawnie dodane do Koszyka i w związku z tym nie zostały uwzględnione w zamówieniu.

### **1.8.12. ProzisPoints, które zdobyłem i wymieniłem na prezenty w danym zamówieniu, nie pojawiają się w historii ProzisPoints. Co się stało?**

Ta sytuacja może być spowodowana jedną z następujących przyczyn:

- Zamówienie zostało anulowane: ProzisPoints użyte i zdobyte za to zamówienie również zostały anulowane i w związku z tym nie pojawiają się już w historii ProzisPoints.
- Zamówienie zostało zwrócone do PROZIS: ProzisPoints użyte i zdobyte za to zamówienie zostały anulowane, gdy tylko zamówienie dotarło do naszego magazynu i w związku z tym nie pojawiają się już w historii ProzisPoints.
- Klient zwrócił jeden lub więcej produktów z zamówienia: po przetworzeniu zwrotu przez nasz magazyn, ProzisPoints zdobyte przy zakupie danego produktu/produktów zostały anulowane i w związku z tym nie pojawiają się już w historii ProzisPoints.
- Klient otrzymał jeden lub więcej uszkodzonych produktów: po rozpatrzeniu reklamacji przez nasz Zespół Obsługi Klienta, ProzisPoints zdobyte przy zakupie produktu/produktów i/lub wymienione na prezenty zostały anulowane i w związku z tym nie pojawiają się już w historii ProzisPoints.
- Klient nie otrzymał jednego lub więcej zamówionych produktów: po rozpatrzeniu reklamacji dotyczącej brakującego produktu/produktów przez nasz Zespół Obsługi Klienta, ProzisPoints zdobyte przy zakupie produktu/produktów i/lub wymienione na prezenty zostały anulowane. W związku z tym nie pojawiają się już w historii ProzisPoints.

### **1.8.13. Mój bilans ProzisPoints jest ujemny. Co się stało?**

Ta sytuacja może być spowodowana jedną z następujących przyczyn:

- Zamówienie zostało zwrócone do PROZIS, a ProzisPoints zdobyte przez klienta w tym zamówieniu zostały wymienione na prezenty w kolejnym zamówieniu: ProzisPoints z każdego zwróconego zamówienia są anulowane, gdy tylko zamówienie dotrze do naszego magazynu. Bilans ProzisPoints jest aktualizowany, gdy tylko proces zwrotu zostanie zakończony. W związku z tym, jeśli klient złoży nowe zamówienie i użyje ProzisPoints zdobytych w zwróconym zamówieniu, bilans stanie się ujemny.
- Zamówienie zostało całkowicie lub częściowo zwrócone, a wszystkie lub część ProzisPoints zdobytych za zamówione produkty zostały wymienione na prezenty w tym samym zamówieniu: ProzisPoints zdobyte przy zakupie produktu są anulowane, gdy tylko produkt zostanie zwrócony do naszych obiektów. W związku z tym, jeśli klient wymieni ProzisPoints na prezenty, a następnie zdecyduje się zwrócić produkt/produkty, bilans ProzisPoints stanie się ujemny.

### **1.8.14. Czy mogę wymienić lub zwrócić produkty, za które wymieniono ProzisPoints?**

PROZIS nie akceptuje wymiany ani zwrotu produktów, za które wymieniono ProzisPoints.

### **1.8.15. Czy mogę wymienić wszystkie moje ProzisPoints na prezenty w jednym zamówieniu?**

Możesz wymienić do 6500 ProzisPoints na jedno zamówienie, plus wszelkie ProzisPoints zdobyte przy składaniu bieżącego zamówienia.

## **II – Polityka Ochrony Danych i Prywatności**

### **2.1. Wprowadzenie**

Przeglądając stronę internetową PROZIS i rejestrując się jako klient w sklepie online, potwierdzasz, że rozumiesz i akceptujesz niniejszą Politykę Ochrony Danych i Prywatności.

PROZIS nadal dba o ochronę prywatności danych osobowych i odgrywa prewencyjną rolę w zakresie bezpieczeństwa strony internetowej oraz ochrony danych swoich klientów i odwiedzających.

Wdrożono nowe środki ochrony danych, zarówno w celu weryfikacji legalności przetwarzania danych osobowych, jak i zapewnienia przestrzegania praw przyznanych podmiotom tych danych, aby wzmocnić gwarancję poufności danych osobowych. W tym zakresie, poprzez specjalizację naszych kanałów obsługi klienta, PROZIS dąży do promowania bardziej przejrzystego i obiektywnego przekazu celu i przejrzystości operacji przetwarzania danych osobowych.

Informacje zawarte w tym tekście mają na celu przekazanie w sposób jasny i jednoznaczny treści polityki ochrony danych i prywatności, danych, które będą przetwarzane zgodnie z warunkami obowiązującej Polityki Ochrony Danych i Prywatności (dalej zwanej RGD) oraz określonej przez treść relacji handlowej, która ma zostać nawiązana między podmiotem danych a PROZIS.

## **2.2. Rodzaje przetwarzanych danych osobowych**

Ogólnie rzecz biorąc, dane osobowe będą gromadzone w trzech sytuacjach bezpośrednio wynikających z działalności PROZIS:

### **2.2.1. Rejestracja użytkownika: tworzenie konta klienta PROZIS i cel przetwarzania danych**

Dostępna jest osobista strefa dla klienta, w której można wprowadzić dane niezbędne do jego identyfikacji w celu utworzenia konta klienta. Pierwszy zakup będzie zależał od dostarczenia dodatkowych danych osobowych, ponieważ są one niezbędne do identyfikacji jako klienta i odpowiedniej dostawy towarów.

Wszelkie obowiązkowe pola w formularzach dostępnych na tych etapach rejestracji są oznaczone gwiazdką (\*).

PROZIS zobowiązuje się do ochrony danych klientów i nigdy nie udostępnia ich osobom trzecim bez wiedzy lub zgody podmiotu, zgodnie z wymogami prawa.

Podczas przetwarzania zamówienia klienta możliwe jest, że niektóre dane osobowe – takie jak adres i kod pocztowy – zostaną ujawnione osobom trzecim wyłącznie w celu zapobiegania i wykrywania oszustw, i zawsze po wymaganiu tego przez właściwe organy.

Również podczas dokonywania zakupu na stronie internetowej, zostanie poproszony o podanie adresu dostawy i danych płatności, aby zapewnić jak najlepszą efektywność i zgodność z terminami.

Dostarczone dane będą przechowywane tylko tak długo, jak to jest absolutnie konieczne, co zazwyczaj ma miejsce, gdy klient ma aktywne konto klienta. Z tego powodu, gdy tylko klient rozpocznie proces anulowania konta klienta, jego dane osobowe zostaną trwale usunięte, z wyjątkiem danych potrzebnych do spełnienia obowiązków prawnych, które będą przechowywane w określonej bazie danych i tylko tak długo, jak to jest absolutnie konieczne. Jeśli klient zechce złożyć nowe zamówienie na stronie internetowej, będzie musiał zarejestrować się ponownie, podlegając warunkom obowiązującym w tym czasie.

Możemy również gromadzić inne informacje dotyczące doświadczeń klientów na stronie internetowej, co zrobimy tylko po potwierdzeniu, że podmiot jest tego świadomy i, jeśli to konieczne, wyraził na to zgodę, a także wyłącznie w celu poprawy obsługi klienta. W celu oceny i certyfikacji jakości usług oraz efektywności odpowiedzi, PROZIS dzieli się danymi z podmiotami specjalizującymi się w tej dziedzinie, takimi jak eKomi Ltd., Trustpilot i Trustedshop. Zakończenie rejestracji klienta spowoduje wysłanie potwierdzenia rejestracji na adres e-mail powiązany z kontem klienta, który zostanie podany przez klienta, i który będzie zawierał link do niniejszego tekstu.

W zakresie **aktualizacji danych klienta**, klient może w każdej chwili sprawdzić dane przekazane PROZIS, logując się na swoje konto PROZIS. Klient jest zobowiązany do zachowania bezpieczeństwa informacji dostępnych do swojego konta, ponieważ wszelkie działania podjęte lub żądania złożone z jego konta będą wyłączną odpowiedzialnością klienta, pod warunkiem, że procedury weryfikacji tożsamości klienta opisane poniżej zostały przeprowadzone.

Zalecamy klientowi, aby nie przechowywał hasła w przeglądarce, ponieważ każda osoba mająca dostęp do jego komputera będzie mogła uzyskać dostęp do jego danych osobowych.

W jakim celu są wykorzystywane zebrane dane?

Dane klientów są przetwarzane w celu realizacji działań takich jak przetwarzanie zamówień, powiadamianie o możliwych zmianach w funkcjonalnościach strony, ankiety i ocena interakcji w celach statystycznych.

Możemy również od czasu do czasu przysyłać informacje o produktach i usługach, kampaniach, promocjach i ofertach specjalnych drogą e-mailową. Jeśli klient nie chce być kontaktowany w tych celach, może anulować subskrypcję newslettera, rezygnując z niej w zakładce Zarządzanie Uprawnieniami w obszarze danych konta lub klikając link udostępniony w tym konkretnym celu.

### **2.2.2. Kontakt klienta z PROZIS**

Za każdym razem, gdy klient z własnej inicjatywy kontaktuje się z PROZIS w celu uzyskania informacji dotyczących produktów, procesu zakupu, statusu zamówienia lub zgłoszenia jakiegokolwiek sytuacji związanej z witryną, PROZIS może potrzebować zebrać dodatkowe dane osobowe w kilku celach, które zostaną szczegółowo przekazane, ale które ogólnie mogą pasować do następujących sytuacji:

i) potwierdzenie **tożsamości klienta** i powodu kontaktu.

PROZIS wdrożył dodatkowe środki w celu potwierdzenia tożsamości osoby w przypadkach, gdy kontaktuje się z nami telefonicznie, jako sposób zapewnienia, że rzeczywiście kontaktujemy się z właścicielem danych konta.

Dlatego od 25 maja 2018 roku operator będzie kontynuował rozmowę dopiero po tym, jak w jasny, obiektywny sposób przekaże cel i warunki weryfikacji tożsamości klienta oraz po otrzymaniu od tego klienta zamiaru kontynuowania kontaktu na takich warunkach.

Mając to na uwadze, jako przykład, operator poprosi o pozwolenie na dostęp do historii zakupów z ostatnich 6 (sześciu) miesięcy i zrobi to tylko wtedy, gdy klient zostanie poproszony o określenie jednego lub więcej produktów zakupionych w poprzednich zamówieniach.

Alternatywnie, po opisanie tego mechanizmu weryfikacji tożsamości, alfanumeryczny kod weryfikacyjny może zostać wysłany na telefon komórkowy lub adres e-mail zarejestrowany na koncie klienta, który następnie powinien zostać przekazany operatorowi na początku rozmowy.

Po zweryfikowaniu tożsamości klienta, operator zada kilka kluczowych pytań w oparciu o powód kontaktu, aby lepiej zrozumieć sytuację i ewentualnie przekazać ją innemu pracownikowi Obsługi Klienta, który specjalizuje się w danym temacie.

Ewentualne nagrywanie rozmowy telefonicznej w celu oceny jakości usług będzie zależało od wcześniejszej i wyraźnej zgody klienta.

Za każdym razem, gdy dochodzi do kontaktu między klientem a zespołem Obsługi Klienta, a sytuacja, która spowodowała ten kontakt, zostanie uznana za rozwiązana, klient otrzyma e-mail potwierdzający aktualizację statusu reklamacji/żądania. Wszelkie dane osobowe będące częścią procesu początkowego kontaktu będą przechowywane przez 30 miesięcy, po czym zostaną trwale usunięte. W celach statystycznych, jeśli klient wyrazi na to zgodę, zostanie zarejestrowany poziom jego zadowolenia z obsługi klienta. Nie oznacza to, że jakiegokolwiek dane osobowe zostaną zapisane – jedynie poziom oceny, anonimowo.

### **2.2.3. Kontakt PROZIS z klientem**

PROZIS może potrzebować skontaktować się z klientem w sprawie konkretnego zamówienia, aby:

i) potwierdzić lub poprawić wszelkie dane osobowe niezbędne do realizacji procesu dostawy (np. adres dostawy). W takich przypadkach skontaktowany zostanie numer telefonu komórkowego zarejestrowany w pliku klienta, a po nawiązaniu połączenia operator potwierdzi tożsamość rozmówcy zgodnie z procedurą opisaną powyżej w punkcie 2.2.2.1, jeśli będzie to konieczne. ii) poinformować klienta, że do jego skrzynki wiadomości na koncie została wysłana wiadomość z powodu braku jednego lub więcej artykułów w zamówieniu i że jako alternatywę dla niedostępnych produktów można otrzymać pełny zwrot pieniędzy lub wymianę artykułów na podobne produkty, jak wspomniano w artykule 1.4 Ogólnych Warunków Sprzedaży.

### **2.2.4. Ciasteczka i inne narzędzia marketingowe**

#### **2.2.4.1. Klasyfikacja i opis ciasteczek**

##### **Według rodzaju:**

**Niezbędne** – umożliwiają przeglądanie strony internetowej i korzystanie z jej funkcji. Bez tych ciasteczek nie można przetwarzać żądań.

**Funkcjonalne lub wydajnościowe** - zbierają informacje dotyczące sposobu, w jaki użytkownik korzysta z witryny, w celu poprawy jej funkcjonalności. Dzięki temu PROZIS może zrozumieć, które produkty i promocje są bardziej odpowiednie dla zainteresowań i potrzeb klienta poprzez: sporządzanie statystyk na podstawie nieindywidualnego zachowania klienta i jego korzystania z witryny; mierzenie skuteczności kampanii reklamowych; wprowadzanie ulepszeń w przeglądaniu itp., aby poprawić wydajność i skuteczność odpowiedzi witryny. Z tego powodu używane są również autoryzowane ciasteczka wydajnościowe stron trzecich w celach opisanych powyżej.

**Analityczne** - używane anonimowo do celów statystycznych i poprawy działania witryny, bez zbierania danych osobowych. Pozwalają na wyróżnienie artykułów, które mogą być interesujące dla klientów lub odwiedzających, monitorowanie wydajności witryny, określenie najskuteczniejszego sposobu łączenia stron lub nawet zrozumienie, dlaczego niektóre strony otrzymują komunikaty o błędach.

##### **Według ważności:**

**Stałe** - są przechowywane na komputerze lub urządzeniu klienta między sesjami przeglądarki, aby zachować

ustawienia lub preferencje i poprawić korzystanie z witryny przy kolejnej wizycie. Niektóre z tych ciasteczek są dostarczane przez autoryzowane strony trzecie i są ograniczone do następujących: prezentowanie kampanii i produktów, które mogą być interesujące dla klienta; retargeting (reklama produktów PROZIS na stronach partnerskich lub w mediach społecznościowych bez przechowywania danych osobowych lub profili użytkowników, co oznacza, że nie ujawniają żadnych danych osobowych stronom trzecim, ponieważ reklama jest całkowicie anonimowa).

**Sesyjne** – ograniczone do każdego logowania użytkownika, co oznacza, że wygasają po wylogowaniu się z przeglądarki. Ich celem może być pokazanie produktów wcześniej dodanych do koszyka, identyfikacja problemów i zapewnienie lepszego doświadczenia przeglądania. Niektóre ciasteczka sesyjne mogą również stanowić gwarancję wzmocnionego bezpieczeństwa.

## Pliki cookie używane przez stronę Prozis:

### Ściśle niezbędne

Nazwa pliku cookie	Cel
Przsid	Ten plik cookie to "cookie sesyjne" i pozwala nam wiedzieć, kim jesteś pomiędzy stronami.
_am	Używany do sprawdzania, czy przeglądasz wersję desktopową czy mobilną naszej strony.

### Inne pliki cookie

Nazwa pliku cookie	Cel
_sl	Plik cookie do zapisywania aktualnego sklepu i języka.
_rm	Ten plik cookie jest tworzony, gdy wybierasz opcję "zapamiętaj mnie" przy logowaniu. Nie przechowuje żadnych danych osobowych, takich jak nazwa użytkownika czy hasło. Jest usuwany, gdy wylogujesz się z konta.
_gvawy	Plik cookie do wyświetlania/ukrywania wyskakujących okienek dotyczących konkursów lub losowań.
__redir, __rrid, __rridul, __clkid, __sid_ot, __usrid_ot, __vh_ot, __cph_ot, __rfa_ot	Pliki cookie do anonimowego śledzenia wizyt i wyświetleń stron.
nws_ck	Plik cookie do wyświetlania lub ukrywania przyklejonego górnego paska.
selected_elem	Plik cookie do zapisywania danych o działaniach wymagających logowania (wywoływanie ich po zalogowaniu).
BIGipServer	Pliki cookie zaczynające się od "BIGipServer" (cookie trwałości BIG-IP) są używane do poprawy wydajności i bezpieczeństwa na stronie.
incap_ses_, visid_incap_	Pliki cookie zaczynające się od "incap_ses_" lub "visid_incap_" są używane do poprawy wydajności i bezpieczeństwa na stronie.

### Pliki cookie stron trzecich

#### Google Analytics

Nazwa pliku cookie	Cel
_ga	Używany do rozróżniania użytkowników.
_gat	Używany do ograniczania liczby żądań.

__utma	Używany do rozróżniania użytkowników i sesji. Plik cookie jest tworzony, gdy biblioteka JavaScript jest uruchamiana i nie istnieje żaden wcześniejszy plik cookie "__utma". Plik cookie jest aktualizowany za każdym razem, gdy dane są wysyłane do Google Analytics.
__utmb	Używany do określania nowych sesji/wizyt. Plik cookie jest tworzony, gdy biblioteka JavaScript jest uruchamiana i nie istnieje żaden wcześniejszy plik cookie "__utmb". Plik cookie jest aktualizowany za każdym razem, gdy dane są wysyłane do Google Analytics.
__utmc	Nie używane. To ciasteczko działało w połączeniu z ciasteczką "__utmb", aby określić, czy użytkownik rozpoczął nową sesję/wizytę.
__utmz	Przechowuje źródło ruchu lub kampanię, która wyjaśnia, jak użytkownik dotarł na naszą stronę. Ciasteczko jest tworzone, gdy biblioteka JavaScript jest uruchamiana i jest aktualizowane za każdym razem, gdy dane są wysyłane do Google Analytics.

## Youtube

Nazwa ciasteczka	Cel
SID, LOGIN_INFO, PREF, SSID, HSID, VISITOR_INFO1_LIVE	Te ciasteczka są używane przez Youtube do przechowywania preferencji użytkownika, a niektóre zawierają wystarczającą ilość informacji do śledzenia.

## Add This

Nazwa ciasteczka	Cel
Uid	Unikalnie przypisany, wygenerowany przez maszynę identyfikator użytkownika
di/dt	Ciasteczka konserwacyjne, które pomagają zarządzać wygaśnięciem innych ciasteczek
Bt	Modelowanie zainteresowań użytkownika
Uvc	Mierzy, jak często użytkownik AddThis jest widziany
ssc/psc/uvc	Te ciasteczka są używane do rejestrowania aktywności użytkownika w zakresie udostępniania i działań społecznościowych
Loc	Geolokalizacja, używana do pomocy wydawcom w określeniu, gdzie mniej więcej znajdują się osoby udostępniające informacje
__atuvc, __atuvsv	Tworzone i odczytywane przez JavaScript AddThis do udostępniania stron w sieciach społecznościowych

## Globalsign.com

Nazwa ciasteczka	Cel
__cfduid	Używane do pomijania wszelkich ograniczeń bezpieczeństwa opartych na adresie IP, z którego pochodzi odwiedzający. Nie zawiera żadnych informacji identyfikujących użytkownika.

### 2.2.4.2. Aktywacja i dezaktywacja ciasteczek i innych podobnych technologii

Newslettery i inne komunikaty mogą zawierać informacje wskazujące, czy zostały otwarte i czy załączone linki zostały kliknięte, w celach statystycznych. Jednak klient zawsze może anulować subskrypcję newslettera i komunikatów e-mail, wybierając opcję wspomnianą w otrzymanych komunikatach.

Ponadto klient będzie mógł zarządzać używaniem ciasteczek i innych podobnych technologii w menu Pomoc przeglądarki. Tak jak wspomniano w wiadomości na górze tej strony, dostęp do sklepu internetowego PROZIS zależy od użycia ciasteczek, co oznacza, że ich dezaktywacja może wpłynąć na przeglądanie strony.

Aby uzyskać więcej informacji, prosimy sprawdzić informacje udostępnione w każdej przeglądarce lub artykuły zawierające szczegółowe informacje na ten temat (np. <http://www.allaboutcookies.org>).

#### **2.2.4.3. Spersonalizowane komunikacje w celu promocji produktów**

W zależności od tego, czy klient wybierze standardowe, czy niestandardowe doświadczenie, PROZIS może lub nie wysyłać e-maili w formie powiadomień lub newsletterów, za pomocą których prowadzi ogólne lub zorientowane na klienta kampanie promocyjne. W obu przypadkach takie komunikacje odbywają się dopiero po potwierdzeniu, że klient wyraził wyraźną i jednoznaczną zgodę oraz że został poinformowany o swoim prawie do anulowania udzielonych zgód w dowolnym momencie. Klient może sprawdzić udzielone zgody w zakresie przetwarzania danych osobowych w zakładce „Zarządzaj zgodami” na swoim koncie.

Przetwarzanie danych osobowych w celu spersonalizowanych komunikacji odbywa się w ścisłej zgodności z RODO zarówno przez pracowników PROZIS, jak i przez strony trzecie, którym ujawniane są wspomniane dane w celu świadczenia usług niezbędnych do uruchomienia kampanii promocyjnych.

#### **2.2.4.4. Przekierowanie**

Niektóre hiperłącza na stronie internetowej przekierują klienta na zewnętrzne strony internetowe partnerów PROZIS. Klikając na te hiperłącza, opuścisz stronę PROZIS. Ponieważ nie jest możliwe kontrolowanie tych stron, PROZIS nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek treści tam udostępniane.

### **2.3. Bezpieczeństwo przetwarzania**

PROZIS korzysta z jednego z najbezpieczniejszych systemów zamówień online i stale ulepsza swoje oprogramowanie, aby zapewnić swoim klientom jak najlepsze bezpieczeństwo. Używa certyfikatu serwera, znanego również jako certyfikat cyfrowy, aby chronić tożsamość klientów, a także szyfrowania SSL (Secure Sockets Layer) przesyłanych danych.

### **2.4. Ograniczenie celu, dostępu i przechowywania**

PROZIS zobowiązuje się do wykorzystywania danych osobowych swoich klientów i odwiedzających wyłącznie w celach ściśle niezbędnych do prowadzenia swojej działalności, z ograniczeniami wynikającymi z zakresu tej działalności lub zakresu zgody wyraźnie udzielonej przez osoby, których dane dotyczą. Oznacza to, że dane nie będą przekazywane osobom trzecim bez wiedzy i/lub zgody osób, których dane dotyczą, w przypadkach, gdy PROZIS jest do tego prawnie zobowiązany.

W związku z tym PROZIS zapewnia, że jego pracownicy mają dostęp do tych danych tylko w zakresie niezbędnym do wykonania określonej czynności. Pracownicy są identyfikowani i monitorowani zgodnie z funkcjami i zadaniami przypisanymi im w ramach ich stosunku pracy.

### **2.5. Prawa osób, których dane dotyczą**

#### **2.5.1. Prawo do informacji i prawo dostępu do danych osobowych**

Klienci mają prawo w każdej chwili zażądać informacji o przechowywanych danych osobowych dotyczących kategorii, pochodzenia i odbiorcy(ów), okresu przechowywania danych, celów przetwarzania, identyfikacji administratora danych, inspektora ochrony danych i odpowiednich kontaktów.

W przypadku, gdy żądania osoby, której dane dotyczą, są oczywiście nieuzasadnione lub nadmierne, PROZIS może pobrać opłatę w wysokości 100 EUR/godzinę (sto euro) za przetworzenie żądania. Opłata ta musi zostać uiszczona w ciągu 5 (pięciu) dni roboczych po otrzymaniu instrukcji płatności. Instrukcje zostaną wysłane na piśmie na adres e-mail podany przez osobę, której dane dotyczą, i/lub za pośrednictwem SMS na numer telefonu komórkowego zarejestrowany na Twoim koncie użytkownika lub podany w odpowiednim żądaniu informacji.

#### **2.5.2. Prawo do sprostowania i usunięcia danych osobowych**

Aby skorzystać z prawa do sprostowania danych, klient musi przesłać swoje żądanie, identyfikując dane do zmiany i ich nowe brzmienie, e-mailem na adres [dpo@prozis.com](mailto:dpo@prozis.com) lub listem poleconym wysłanym do administratora przetwarzania danych: Prozis.com, S.A., Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pav. K, Mod. 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Portugalia. Ten sam proces należy zastosować, jeśli klient chce skorzystać z prawa do usunięcia danych osobowych. W obu przypadkach klient otrzyma potwierdzenie, za pośrednictwem tego samego kanału, że jego żądanie zostało zrealizowane zgodnie z oczekiwaniami.

### **2.5.3. Prawo do sprzeciwu i wycofania wcześniejszej zgody**

Aby wzmocnić zasadę przejrzystości w przetwarzaniu danych osobowych i komunikacji z klientami, PROZIS umożliwia klientowi modyfikację uprawnień do przetwarzania danych przyznanych dla każdego z wskazanych celów w dowolnym momencie. Dzięki funkcjom opt-in i opt-out udostępnionym do aktywacji i dezaktywacji przyznanych uprawnień — zakładka „Zarządzaj uprawnieniami” w osobistym koncie klienta — klient może modyfikować lub wycofywać wcześniejsze zgody, w szczególności te udzielone w celu otrzymywania kampanii reklamowych, newsletterów i innych zindywidualizowanych komunikatów mających na celu optymalizację relacji PROZIS-klient lub doświadczenia użytkownika.

W celu zagwarantowania prawa do wycofania zgody i ograniczenia czasu przetwarzania danych osobowych, PROZIS zapewnia klientowi dostęp do działań związanych z zarządzaniem uprawnieniami w zakładce „Zarządzaj uprawnieniami” w jego osobistym obszarze, pod opcją „Historia uprawnień”.

### **2.6. Zmiany w Polityce Kontaktów i Prywatności**

2.6.1. Wszelkie zmiany wprowadzone do niniejszej Polityki Ochrony Danych i Prywatności będą publikowane na stronie internetowej PROZIS, a wszystkie wcześniejsze wersje będą dostępne tutaj.

2.6.2. Zgodnie z RODO, firma handlowa Prozis.com, S.A., numer osoby prawnej 506806693, z siedzibą w Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Portugalia, jest Administratorem Przetwarzania Danych Osobowych.

2.6.3. Nieprawidłowości, niezgodności i wszelkie ograniczenia bezpieczeństwa w przetwarzaniu danych osobowych muszą być niezwłocznie przekazywane Procesorowi Danych Osobowych PROZIS poprzez wysłanie e-maila na adres [dpo@prozis.com](mailto:dpo@prozis.com).