

Termos & condições

Enquadramento

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

Termos e Condições Gerais de Utilização

O acesso e a navegação neste site estão sujeitos aos presentes Termos e Condições Gerais de Utilização, bem como à Política de Privacidade e Proteção de Dados apresentadas pela sociedade comercial PROZIS.COM, S.A., NIPC PT506806693, com sede na Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Portugal, adiante designada por PROZIS®, por referência à marca registada de que é titular.

Introdução

As vendas realizadas através da loja online www.prozis.com pressupõem a aceitação, por parte do cliente, das Condições Gerais de Venda que são estabelecidas em cumprimento da legislação aplicável ao setor do comércio eletrónico em geral, bem como em cumprimento de regulamentação específica, designadamente em matéria de qualidade e segurança alimentar e ambiental.

A PROZIS reserva-se, no entanto, o direito de alterar estas Condições Gerais de Venda sem aviso prévio, designadamente no que respeita a retificações ou correções de imprecisões, por via da atualização do presente texto.

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

Conceitos e Definições

Cliente – qualquer pessoa singular, com idade mínima de 16 anos, que cria uma conta de cliente sob o compromisso de que todas as informações relativas à sua identificação e demais dados necessários à realização e ao processamento da respetiva encomenda são verdadeiros, atualizados e completos. Para todos os efeitos, a PROZIS considera que uma pessoa coletiva fica identificada e individualizada pela ligação entre a sua designação comercial, a sede social e o número de identificação de pessoa coletiva indicados no momento da criação da respetiva conta de cliente.

Cookie – pequeno ficheiro enviado para o dispositivo eletrónico do cliente que fica guardado no mesmo. Ao criar uma conta no site, o dispositivo do cliente guardará uma cookie que permitirá que o cliente seja automaticamente identificado sempre que voltar a visitar o site.

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

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

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

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

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

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

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

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

Serviço de Apoio ao Cliente – o serviço de atendimento, gestão de encomendas e de contas-cliente da loja online realizado, ao abrigo de contrato de prestação de serviços, pela sociedade comercial PROZIS.COMMERCIAL, S.A., NIPC PT507107381, sociedade esta que integra o mesmo grupo empresarial da sociedade responsável pelo tratamento de dados.

Site – sítio de internet www.prozis.com, titulado e operado pela empresa PROZIS.COM, S.A. para efeitos de promoção e venda dos produtos daquela loja online. A segurança e a operacionalização do site e o processamento informáticos das encomendas são asseguradas pela sociedade PROZIS.TECH, S.A., NIPC PT504276638. A organização logística das respetivas vendas é assegurada pela sociedade VERYFEX, S.A., NIPC PT509838057. A gestão financeira das operações é assegurada pela empresa PROZIS.GROUP, S.A., NIPC PT509423272. Com cada uma destas empresas, que integram o mesmo grupo empresarial da sociedade responsável pelo tratamento de dados, foram celebrados os necessários contratos de prestação de serviços, nos quais foi incluída a regulamentação da matéria da Privacidade e Proteção dos Dados Pessoais tratados neste âmbito.

As referidas entidades podem, mediante autorização prévia da PROZIS.COM, S.A., recorrer a entidades terceiras especificamente habilitadas à prática dos actos necessários ao cumprimento das obrigações decorrentes da relação cliente – PROZIS.COM, S.A.

Endereço físico do estabelecimento comercial – a sede da sociedade comercial PROZIS.COM, S.A., sita na Zona Franca Industrial, Plataforma 28, Pavilhão K, Modelo 6, Caniçal, 9200-047 Machico, Portugal, sendo o endereço para o qual o consumidor deverá remeter qualquer reclamação escrita.

Objeto

As **Condições Gerais de Venda** visam regular os termos de operacionalização das transações realizadas entre a PROZIS e o Cliente. A **Política de Privacidade e Proteção de Dados**, igualmente publicada neste site, visa identificar as medidas de proteção da privacidade no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação dos dados de pessoas singulares, incluindo as ferramentas de gestão personalizada dos dados pessoais fornecidos pelos clientes.

1 - Processo de Encomenda e Compra

O processo de encomenda e compra só é possível após a criação de uma conta de cliente e/ou do início de sessão do cliente na loja online, devendo este seguir os vários passos sequenciais do processo de encomenda que permitirão o registo da compra.

Prazos e Métodos de Pagamento

Após a conclusão do processo de encomenda na conta pessoal do cliente, a compra ficará registada e este disporá de um prazo, indicado no método de pagamento selecionado, para proceder ao pagamento da mesma. Findo esse prazo, se não houver uma confirmação de pagamento e não tendo sido selecionada a opção de envio de encomenda à cobrança, a encomenda será anulada. Alguns métodos de pagamento permitem a gravação dos dados necessários à realização da operação de pagamento. Contudo, nesse âmbito não serão guardados quaisquer dados pessoais do cliente pelo que a gestão dos mesmos deverá ser feita, diretamente, junto do prestador do respetivo serviço. Ressalvam-se as situações em que o prestador do serviço permite que a gestão dos dados pessoais seja feita diretamente no nosso website, caso em que, sempre que estas estejam conformes às disposições legais aplicáveis, designadamente em matéria de proteção de dados pessoais, as indicações emitidas por aquele serão cumpridas. Em qualquer dos casos, não existe conservação de quaisquer dados de pagamento inseridos pelo cliente a menos que a plataforma do fornecedor o permita e o cliente em tal expressamente consinta.

A PROZIS disponibiliza várias tipologias de métodos de pagamento das compras realizadas na loja online:

Pagamento à Cobrança

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

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

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

Aviso: Por razões de saúde pública, a possibilidade de pagamento em numerário poderá ser suspensa. Sempre que tal se verifique, essa informação será indicada na caixa de texto relativa a este meio de pagamento, existente no último separador respetivo da última fase do procedimento de encomenda. Este método de pagamento poderá implicar um acréscimo de 24 horas na entrega da encomenda. A opção pelo envio à cobrança poderá implicar um

custo adicional a cobrar pelo transitário selecionado. O prazo de expedição indicado será cumprido em condições normais de processamento de encomendas, pelo que se ressalvam as situações de acréscimo excecional do volume de encomendas que poderão ocorrer durante os períodos festivos ou durante campanhas promocionais, bem como outras eventualidades que obstem à regular prestação do serviço de entrega.

MB WAY

O cliente poderá proceder ao pagamento da sua encomenda por via do sistema de pagamento MB WAY. Para tanto, no processo de encomenda deverá selecionar este método de pagamento e indicar o número de telemóvel ao qual está associada a aplicação, aceder à mesma e seguir os passos de confirmação da compra indicados.

Caso o número introduzido não corresponda a um número de pagamento registado nessa aplicação, a seguinte mensagem será exibida: "Não foi possível validar o seu pagamento. Recebemos a seguinte mensagem: Inexisting MB WAY alias".

Conforme indicado na aplicação, o pagamento deverá ser feito no **prazo de cinco minutos**, sob pena de cancelamento da encomenda. Sendo o pagamento concluído com sucesso até às 14h00 de um dia útil, a encomenda será previsivelmente expedida no próprio dia. Encomendas pagas após essa hora serão previsivelmente expedidas no dia útil seguinte.

Aviso: Os prazos de expedição indicados serão cumpridos em condições normais de processamento de encomendas, pelo que se ressalvam as situações de acréscimo excecional do volume de encomendas que poderão ocorrer durante os períodos festivos ou durante campanhas promocionais, bem como outras eventualidades que obstem à regular prestação do serviço de entrega.

Cartão de Crédito

O cliente poderá fazer o pagamento com cartão de crédito, usufruindo das vantagens de liquidez e dos prazos de pagamento que o seu banco oferecer. A utilização deste meio de pagamento pressupõe, pelo menos até ao momento da compra, a inserção dos 16 dígitos, bem como dos três dígitos do código de segurança CCV do cartão, da respectiva validade e do nome do titular do mesmo que deverá corresponder ao nome do titular da conta ou de um familiar do mesmo agregado familiar. Para cumprimento dos procedimentos de despiste de fraude e de controlo de segurança, poderá haver a necessidade de prestação de esclarecimentos por parte do cliente que pretenda usar um cartão bancário que não cumpra os requisitos ora enumerados. Nesse caso, a encomenda não será processada até que os esclarecimentos sobre os dados do meio de pagamento sejam prestados.

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

Todas as transações no nosso website são seguras.

A PROZIS utiliza um sofisticado mecanismo de deteção e prevenção de ações indicadoras de fraude. Através desta solução, é possível verificar a autenticidade dos pagamentos efetuados online, salvaguardando, em simultâneo, a integridade e segurança dos dados dos clientes, bem como a identificação dos mesmos. Esta segurança é possibilitada pela tecnologia SSL (Secure Sockets Layer), que encripta as comunicações produzidas entre o software do cliente e o nosso servidor para que as mesmas não possam ser intercetadas. Como tal, a PROZIS reserva-se o direito de recusar o pagamento de uma encomenda caso a respetiva transação seja considerada ilícita. Todas e quaisquer atividades consideradas ilegais serão, de imediato, reportadas às autoridades competentes.

3D Secure

O 3D Secure é um protocolo de comunicação desenvolvido para melhorar a segurança dos pagamentos online e possibilitar a autenticação do utilizador do cartão de crédito junto do banco emissor do mesmo. Na sequência da realização de um pagamento numa loja online, é acionado um processo que verifica se o cartão utilizado é válido. Sendo o cartão considerado válido, os sistemas de segurança associados ao protocolo 3D Secure verificam a identidade do cliente, recorrendo, em tempo real, ao emissor do cartão de crédito que, por sua vez, valida a identidade do cliente e reporta a confirmação de que o cartão utilizado é legítimo. Tal controlo tem como finalidade a proteção dos titulares de cartões de crédito, por via da redução da probabilidade de uso fraudulento dos seus cartões, garantindo uma maior eficácia da transação. Este protocolo é utilizado pela Visa, com a designação "Verified By Visa", e pela Mastercard, com a designação "Secure Code".

Como se processa o pagamento por cartão de crédito?

Após ter selecionado a opção de pagamento por cartão de crédito e selecionado "Finalizar Encomenda", o cliente será redirecionado para a página da entidade que assegura a operação de pagamento. Em tal página, deverá indicar os dados necessários do seu cartão de crédito, nomeadamente os anteriormente identificados. Nessa sequência, deverá clicar no botão "I validate my payment".

Se o pagamento for recusado, na janela do carrinho de compras será apresentada uma mensagem ao cliente com a

indicação do erro verificado. Verificando esta situação, sugere-se a realização de uma nova tentativa de pagamento. Caso o problema persista, recomenda-se o contacto com o respetivo banco ou com a entidade emissora do cartão de crédito para mais informações.

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

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

Dependendo do país em causa, a Prozis pode disponibilizar outros métodos de pagamento cuja descrição detalhada será disponibilizada, a pedido, pelo Serviço de Apoio ao Cliente: Paypal Transferência bancárias SEPA Transferências bancárias instantâneas Pagamentos diferidos

Aviso: Em face da conjuntura económica atual e dos condicionalismos internacionais recentemente verificados, nem todos os métodos de pagamento podem estar disponíveis em simultâneo. Por esse motivo, a identificação e as condições de utilização de cada método de pagamento disponível a um dado momento são publicadas no último passo do processo de encomenda, imediatamente anterior à confirmação da mesma. Tais condições serão, como tal, apenas válidas para a respetiva compra, considerando-se, para tanto e sempre que aplicável, o prazo de validade da mesma.

Aviso: As datas de previsão de entrega poderão sofrer alterações em função do dia da realização das encomendas caso as mesmas incluam produtos congelados e o dia seguinte seja dia não útil.

Cancelamento de Encomendas

O cliente apenas poderá cancelar a sua encomenda caso esta ainda não tenha sido paga e ainda não se encontre em processamento. Nesse caso, deverá fazê-lo na opção "Encomendas", disponível na área pessoal da sua conta de cliente. Para tanto, deverá selecionar a encomenda que pretende anular e clicar sobre o botão "Cancelar encomenda". Uma vez selecionada a opção de cancelamento da encomenda, ser-lhe-á apresentada uma mensagem com um pedido de confirmação dessa intenção e essa tarefa será irreversível..

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

2 - Processo de Entrega

Uma vez expedida a encomenda, o cliente receberá um e-mail de confirmação com a respetiva fatura, o número de envio atribuído e uma hiperligação que permitirá efetuar o seguimento da encomenda no website da transportadora. O cliente poderá, também, ter acesso a essa hiperligação iniciando sessão na sua conta e clicando sobre o separador "Encomendas", disponível na página de início de sessão e, ainda, acedendo ao ícone "Ajuda" disponibilizado na barra de cabeçalho do site, clicando na opção "Seguir encomenda". Por qualquer das vias, ser-lhe-á disponibilizada toda a informação sobre a encomenda consultada.

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

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

Serviços de Entrega

A PROZIS disponibiliza vários serviços de entrega regulares, os quais estão sujeitos aos procedimentos próprios de cada transportadora, designadamente no que se refere aos dados necessários à efetivação do serviço, às modalidades, prazos, custos e condicionalismos de transporte associados às especificidades das encomendas a entregar e aos mecanismos de validação da identidade do destinatário da compra ou do terceiro que o represente. A PROZIS é alheia a qualquer alteração nas condições do serviço prestados pelas transportadoras, competindo-lhe garantir, apenas, que os procedimentos seguidos pelas mesmas no processo de entrega correspondem aos termos em vigor no momento da conclusão da compra. A especificidade de alguns segmentos de produtos poderá justificar o estabelecimento de um valor mínimo de compra, o qual será sempre indicado na última fase do processo de encomenda.

Antes de encomendar produtos congelados, o cliente deverá estar consciente das especiais condições de transporte

e manuseamento dos mesmos, já que a refrigeração destes produtos é garantida pela distribuição dos mesmos em caixas térmicas que contêm gelo seco no seu interior. A título de exemplo, enumeram-se as seguintes **medidas de segurança de transporte e acondicionamento de produtos congelados**: i) o transporte deve ser realizado em compartimento separado e isolado do condutor; ii) a caixa não deve ser deixada no interior do veículo automóvel durante longos períodos de tempo; iii) a caixa deve ser mantida fora do alcance das crianças; iv) a caixa deve permanecer em local ventilado; v) o produto deve ser mantido em recipiente apropriado e ventilado; vi) o gelo seco nunca deve ser utilizado nem armazenado em pequenas áreas, caves ou arrecadações de pequenas dimensões e desprovidas de sistema de ventilação; vii) o gelo seco só pode ser manuseado com luvas isolantes ou com ferramentas apropriadas (por ex.: pinças); viii) a ingestão de gelo seco e/ou o contacto do mesmo com a pele são extremamente perigosos.

Aviso: As regras acima enunciadas devem ser respeitadas sempre que algum produto congelado seja adicionado a uma encomenda e mesmo que aos restantes produtos não sejam aplicáveis quaisquer condições especiais de transporte, uma vez que a caixa térmica de acondicionamento do(s) produto(s) congelado(s) poderá ser incluída na caixa de cartão de envio da globalidade dos produtos encomendados.

Deste modo, as opções de entrega apresentadas poderão variar consoante o tipo de produtos a entregar, a área geográfica de destino, da modalidade de entrega pretendida (entrega em morada ou levantamento em ponto de recolha) ou ainda, no caso do serviço 24h, do momento da validação do método de pagamento selecionado.

O prazo expectável de entrega, bem como eventuais condicionantes ou observações relevantes à data da conclusão do processo de encomenda são indicados, como nota informativa, em cada uma das opções de entrega do separador "Método de envio". Os referidos prazos constituem estimativas de prazos de entrega, pelo que o não cumprimento dos mesmos não poderá ser interpretado como incumprimento do contrato ou obrigação de compensar o cliente em consequência da entrega em momento posterior.

Aviso: os prazos de entrega, contados da data da efetiva expedição da encomenda, são indicativos, pelo que apenas são considerados válidos quando não houver impedimentos físicos ou estruturais (exemplo: moradas incorretas ou eventualidades de força maior, tais como greves, perdas de ligação, intempéries, etc.). Ressalvam-se, ainda, as situações de acréscimo excecional do volume de encomendas que poderão ocorrer durante os períodos festivos ou durante campanhas promocionais, bem como outras eventualidades que obstem à regular prestação do serviço de entrega.

O cliente poderá, por isso, optar por receber a encomenda numa morada à sua escolha (exceto em apartados). Para tanto, basta que forneça a morada onde estará presente entre as 09h00 e as 19h00 do dia previsto para a entrega. Será feita uma tentativa de entrega, por um estafeta do serviço de transporte escolhido, na morada indicada. Sempre que se revele possível, e a mero título de cortesia, o estafeta tentará o contacto telefónico para verificação do motivo pelo qual a entrega não tenha sido conseguida. A não realização de tentativa de contacto telefónico, bem como a impossibilidade de o estafeta atender chamadas de retorno realizadas pelos clientes, não podem ser interpretadas como incumprimento de obrigação da entrega na medida em que as transportadoras não estão obrigadas a praticar tais atos.

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

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

Diferentemente, a opção pela modalidade de levantamento em ponto de recolha estará, sob pena de devolução da mesma à PROZIS, sujeita a um prazo limite para levantamento da encomenda, não inferior a sete dias, mas exclusivamente determinado pela transportadora selecionada e por esta comunicada por SMS enviada diretamente ao cliente.

Aviso: em qualquer das modalidades, por razões de organização de serviço e dos procedimentos de distribuição das transportadoras, os dados de identificação do destinatário serão impressos em etiqueta que será colocada no exterior da caixa de transporte. Tratando-se de dados pessoais dos clientes, aconselha-se a destruição ou a rasura dos mesmos após a receção da encomenda de modo a evitar que tais dados sejam consultados por terceiros após o descarte das embalagens nos pontos de reciclagem.

Portes de Envio

Os portes de envio são automaticamente calculados pelo sistema e podem depender dos seguintes fatores:

- peso real ou volumétrico da encomenda (o que for mais elevado);

- valor da encomenda*;
- segmento de produtos encomendados**;
- morada de entrega;
- tarifários das transportadoras, os quais sofrem atualizações periódicas.

De igual modo, os portes de envio serão automaticamente atualizados à medida que o cliente acrescenta artigos ao carrinho de compras.

Todas as específicas condições de compra serão claramente indicadas no processo de encomenda e imediatamente antes da confirmação da respetiva compra.

* A oferta dos portes de envio em encomendas com um determinado valor mínimo de compra só será aplicável às situações em que a morada de entrega se localiza em território de Portugal Continental.

** A venda de produtos congelados está condicionada a um valor mínimo de compra e poderá estar sujeita ao pagamento do custo da embalagem de transporte em encomendas de baixo valor. Estas condições específicas de compra estão claramente identificadas no processo de encomenda e imediatamente antes da confirmação da respetiva compra de forma a que a decisão de compra seja plenamente informada.

Reembolso de Portes de Envio

Em regra, e ressalvado o disposto no número seguinte, o reembolso do valor pago pelo cliente a título de portes de envio de uma encomenda só ocorrerá nos seguintes casos:

- i) Não entrega da encomenda por razões imputáveis à PROZIS ou ao transportador: o cliente será integralmente reembolsado do montante que eventualmente tenha pago a título de portes de envio. Um colaborador da área de devoluções e reembolsos do serviço de Apoio ao Cliente da PROZIS entrará em contacto com o cliente para confirmar o direito ao reembolso dos portes e para prestar qualquer esclarecimento adicional sobre este tema.
- ii) Erro no(s) produto(s) expedido(s) ou expedição de produto(s) com defeito: o cliente será integralmente reembolsado do montante que eventualmente tenha pago a título de portes de envio apenas caso o erro ou defeito se verifique na totalidade dos produtos expedidos. Para mais informações sobre este tema, verificar ponto 5. infra.

Aviso: O reembolso poderá ser feito através do método de pagamento original ou através de um cupão de reembolso. A opção pelo método de reembolso através de cupão de reembolso dependerá da manifestação expressa dessa vontade por parte do cliente. Neste caso, o cliente aceita a condição de que o cupão de reembolso tem uma validade de 12 meses a contar da data da emissão do cupão pelo que, findo esse prazo, não haverá lugar a um novo reembolso.

Procedimentos aplicáveis em caso de registo de incidências

No caso de uma encomenda pré-paga* ser devolvida à PROZIS por razões imputáveis à PROZIS, será feito o reembolso do valor pago pela compra, incluindo os custos relativos aos portes de envio e de devolução.

As encomendas pré-pagas são todas aquelas às quais não corresponda o método de pagamento à cobrança.

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

Se o motivo da entrega não conseguida e devolução da encomenda for da responsabilidade do transitário, independentemente do método de pagamento escolhido, o cliente terá de apresentar uma reclamação escrita que será analisada pelo transitário. Em alternativa, e sempre dependente do consentimento prévio e expresso do cliente para tal, a reclamação apresentada pelo cliente à PROZIS poderá ser enviada ao transportador como suporte à incidência criada com fundamento na não entrega.

3 – Direito à Livre - Resolução do Contrato

Em cumprimento do disposto nos artigos 10.º e 11.º do regime jurídico aplicável aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, o cliente pode exercer o seu direito de livre resolução do contrato no prazo de 14 dias contados a partir do dia em que o cliente, ou um terceiro por si designado que não o transportador, adquire a posse física do produto encomendado ou, caso a encomenda seja composta por vários artigos que venham a ser entregues em diferentes dias, a partir do dia em que é adquirida a posse física do último dos artigos entregues.

Para exercício desse direito, o cliente deverá remeter à PROZIS, antes de findo o prazo acima indicado, uma declaração inequívoca de resolução do contrato podendo, para o efeito, utilizar o formulário eletrónico de Livre Resolução disponível **aqui**, ou, em alternativa, descarregar o modelo de formulário **aqui**. Ao exercício deste direito aplicam-se os trâmites descritos no anexo ao referido documento, bem como o disposto no ponto 4. infra (Devoluções). Neste âmbito, a PROZIS procederá ao reembolso integral do montante que o cliente eventualmente tenha pago a título de portes de envio, com exceção: a) dos custos de entrega em caso de escolha de uma modalidade de envio diferente da modalidade menos onerosa de envio normal disponibilizada pela PROZIS; b) dos custos de devolução da encomenda por efeito do presente exercício do direito de resolução. Em qualquer dos casos, caberá ao cliente suportar os custos da devolução dos artigos.

No prazo de 24 horas, a PROZIS acusará a receção da comunicação da intenção de resolução do contrato.

4 - Procedimento de Devolução e Trocas

Devoluções

A acrescer às condições especificamente aludidas no número anterior, o cliente deverá, também, ter em atenção se o produto que pretende devolver foi adquirido no âmbito de alguma campanha promocional e se, por esse motivo, beneficiou de algum produto de oferta. Sendo esse o caso, o cliente deverá devolver não só o produto em questão, mas também a oferta que lhe foi atribuída com a sua compra. Ambos os produtos deverão cumprir as diretrizes anteriormente mencionadas sob pena de a respetiva devolução não ser aceite, caso em que o cliente suportará as despesas de reexpedição (ou eventual destruição), não lhe assistindo, como tal, o direito ao reembolso de qualquer montante.

O(s) artigo(s) deverá(ão) ser enviado(s) para a seguinte morada:

PROZIS – Centro Logístico

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

A devolução de produtos incompletos, danificados ou riscados, assim como de produtos sem a embalagem e/ou etiqueta original, ou ainda de produtos com evidência de terem sido utilizados, não será aceite. Não será, igualmente, aceite: a devolução de ofertas ou de produtos obtidos por conversão de ProzisPoints, a devolução de produtos que tenham uma data de validade inferior a um mês, a devolução de roupa interior, de artigos de banho, ou de produtos de uso pessoal, bem como de quaisquer outros artigos cuja utilização implique o contacto direto com a pele, designadamente mas sem limitar, de produtos revestidos por película ou selados. Dada a sua natureza, não é, ainda, permitida a devolução (e troca) de Prozis Gift Cards, de Cartões-Presente e de produtos congelados ou altamente perecíveis. A PROZIS reserva-se, assim, o direito de avaliar o estado das embalagens dos produtos, decidindo sobre a possibilidade de devolução ou não dos respetivos artigos caso se conclua que as embalagens dos mesmos não se encontram intactas.

A recusa de recebimento ou a não entrega, por razões não imputáveis à PROZIS ou ao transportador, de encomendas que contenham produtos congelados determinará a perda do direito à restituição do preço pago pelos mesmos bem como dos custos inerentes à compra desse segmento de produtos, designadamente dos custos relativos a portes de envio e/ou ao custo da embalagem de transporte.

Avisos: A falta de qualquer elemento que obste à recolocação do produto em stock para venda, designadamente do respetivo manual de instruções na condição original de fornecimento do mesmo, implica a sua imediata classificação como produto incompleto e, como tal, a consequente não aceitação da devolução.

Cada um dos artigos a devolver deverá, por isso, ser expedido nas condições acima enumeradas, devendo a etiqueta do transitário ser colada na caixa de transporte original, ou noutra alternativa que garanta a boa conservação do produto, sendo aquela destruída após a confirmação do estado de conservação do(s) produto(s) devolvido(s). Não sendo cumprida qualquer das condições anteriormente enunciadas, o cliente perderá o direito a ser reembolsado, caso em que terá 10 dias para recolher o(s) artigo(s) em causa nas instalações acima indicadas, suportando os custos da respetiva recolha. A recolha deverá ser realizada por transitário contratado pelo cliente já que não é possível a recolha presencial da encomenda por pessoas físicas, ainda que se trate do próprio cliente.

Trocas

Em regra, não são admitidas trocas, devendo o cliente proceder à devolução do(s) artigo(s), solicitar o respetivo reembolso e efetuar uma nova compra, ficando esta última sujeita às condições em vigor nesse momento. Todo o processo de devolução está devidamente descrito no item Devoluções para o qual se remete para efeito de determinação das condições aplicáveis à aceitação dos produtos a trocar.

Aviso: A PROZIS reserva-se o direito de admitir a devolução de produtos de vestuário para troca futura caso o cliente, a expensas suas, proceda à respetiva devolução ao armazém supra identificado e o produto seja rececionado nos termos melhores descritos no item Devoluções, designadamente no que se refere ao estado de conservação.

Nesse seguimento, e caso o produto seja considerado apto para a reentrada em stock, será emitido um cupão de oferta do mesmo produto a aplicar em encomenda futura, sendo aplicáveis as condições de utilização deste cupão previstas no separador Cupões. Caso o produto devolvido não esteja nas condições supra descritas, ao cliente será enviada mensagem de não aceitação da devolução com indicação do prazo de que disporá para levantamento, no referido armazém, do produto originalmente enviado.

Métodos de Reembolso

Ressalvadas as situações de devolução ao abrigo do direito de livre-resolução, a PROZIS fará o possível para reembolsar o cliente rapidamente, salvaguardando, no entanto, um prazo máximo de 15 dias a contar da receção da encomenda devolvida no armazém acima indicado.

Se o pagamento tiver sido feito por cartão de crédito, o reembolso será efetuado no próprio cartão.

Caso o pagamento tenha sido feito através de um dos restantes métodos disponibilizados no momento na compra, não sendo possível a realização do reembolso por via do respetivo meio de pagamento original, ao cliente será solicitada a indicação dos dados da conta bancária para a qual pretende que o montante a reembolsar seja transferido.

O cliente também pode, no entanto, optar por ser reembolsado através de um cupão de desconto, independentemente do método de pagamento original. O cupão terá uma validade de 12 meses a partir da data de criação do mesmo. Findo esse prazo, não haverá lugar a qualquer tipo de reembolso.

Aviso: Alguns provedores dos meios de pagamento não permitem a realização de reembolsos decorridos que estejam alguns meses sobre o pagamento original. Nesses casos, ao cliente será solicitada a indicação de uma conta bancária nacional para a qual deverá ser feito o reembolso devido. Para tanto, este deverá fornecer um comprovativo bancário no qual esteja identificado o IBAN, o código SWIFT, a designação da instituição bancária em causa, bem como a titularidade da respetiva conta. A Prozis reserva-se o direito de não realizar o reembolso enquanto o cliente não cumprir as formalidades necessárias à confirmação da titularidade da conta.

Custos de Devolução

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

5 - Condições Específicas de Comercialização e de Processamento de Encomendas

Todos os procedimentos necessários à garantia de que todos os detalhes, descrições e preços dos produtos apresentados no site estão em conformidade com as exigências legais são rigorosamente seguidos. No entanto, poderão ocorrer situações em que a informação relativa ao produto, incluindo preços e campanhas promocionais, não foi corretamente publicada. Nestes casos, a PROZIS reserva-se o direito de não dar seguimento a encomendas com estes produtos. Caso o cliente faça uma encomenda destes produtos, a equipa de Apoio ao Cliente entrará em contacto com o mesmo e informá-lo-á da impossibilidade de prosseguir com o processo.

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

- rutura de stock;
- impossibilidade de obter autorização de pagamento;
- encomenda considerada fraudulenta.

Na medida em que os produtos poderão, a qualquer momento, ficar sujeitos a condicionantes ou impedimentos à comercialização no país da morada de entrega, o cliente deverá assegurar-se da conformidade do produto adquirido com a legislação aplicável naquele território, independentemente da possibilidade de ocorrência de controlo aduaneiro ou fronteiriço. Sempre que detetada atempadamente, qualquer restrição à comercialização de um produto implicará a colocação deste em estado de rutura de stock.

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

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

constituintes de um pack, após contacto com o cliente para confirmação da situação, o pack será retirado na íntegra da encomenda.

Se a encomenda tiver sido paga por Cartão de Crédito e contiver um produto do qual já não existe stock físico, o mesmo será retirado da encomenda, procedendo-se ao envio dos restantes produtos de forma a não atrasar o processo. No caso de se tratar de um ou mais produtos constituintes de um pack, o pack será retirado na íntegra da encomenda. Nessa sequência, será processado o reembolso na forma de pagamento original, conforme supra descrito, sendo que o cliente será informado pela equipa de Apoio ao Cliente, quer da alteração à encomenda, quer da confirmação do pedido do processamento do reembolso.

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

A PROZIS reserva-se, ainda, o direito de não permitir a conclusão do processo de compra caso seja detetada alguma situação, além das especificamente descritas no presente documento, decorrente de erro informático no processo de criação da ordem de encomenda, em qualquer das fases posteriores a esta e associada ao tratamento logístico da mesma, bem como por efeito da tomada de conhecimento ou da imposição, por autoridade competente, de qualquer restrição à venda dos produtos que comercializa. Para evitar esta última situação, aconselha-se a que os clientes verifiquem, sempre que possível, a conformidade do produto em causa com a regulamentação aplicável ao país da morada de entrega.

A utilização de cupões de desconto associados a crédito acumulado em compras anteriores, a campanhas promocionais ou a compensações concedidas por efeito do reconhecimento da validade de reclamações apresentadas, só será efetivada em caso de verificação dos requisitos ou condições divulgados à data da ativação dos mesmos, designadamente no que se refere à respetiva validade, à disponibilidade de stocks, e ao cumprimento das disposições legais aplicáveis no momento da conclusão da compra.

Prozis Gift Card e Cartão-Presente Prozis

A compra de Prozis Gift Cards pressupõe a aceitação das condições de utilização indicadas no separador Descrição das páginas de cada uma das modalidades dessa tipologia de artigos. Por sua vez, a compra dos Cartões Presente Prozis, de venda ao público em lojas físicas e quiosques, pressupõe a aceitação das condições de utilização indicadas no respetivo cartão, bem como dos seguintes termos de utilização, comuns a ambos os artigos: - Estes artigos têm a validade de 12 (doze) meses contados da data da sua aquisição, independentemente de os respetivos códigos de ativação serem, ou não, imediatamente transmitidos ao destinatário. - Dada a natureza destes artigos, e conforme supra indicado, os mesmos não são, igualmente, passíveis de troca ou devolução pois destinam-se a ser utilizados por um beneficiário terceiro a quem o comprador os ofereça. Esse terceiro beneficiário, querendo, poderá utilizá-los em conjunto com outros Prozis Gift Cards ou Cartões-Presente Prozis que eventualmente tenha recebido, desde que a compra seja concluída e paga dentro do prazo da validade e do limite de utilização respetivos: Prozis Gift Card - utilizações ilimitadas; Cartão Presente Prozis - utilização única. - Equivalendo, estes artigos, a vales de crédito em conta, à compra dos mesmos não pode ser aplicado qualquer desconto ou código de campanha promocional, porquanto as campanhas promocionais são, por definição, apenas aplicáveis a produtos Prozis e não a artigos desta natureza. Assim, para compra online de Prozis Gift Cards, o cliente apenas poderá utilizar crédito em conta anteriormente acumulado. - Já a utilização destes artigos, pelo respetivo destinatário, irá operar por via da aplicação dos códigos de cada Prozis Gift Card e/ou de cada Cartão-Presente Prozis a uma determinada compra, sendo o montante total de tais créditos deduzido ao valor final a pagar na mesma.

Informações Adicionais

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

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

O cliente não deve utilizar a informação disponibilizada nesta página para diagnosticar ou tratar qualquer problema de saúde ou para a prescrição de qualquer medicamento ou outro tratamento. O cliente deve sempre consultar o seu médico ou farmacêutico e ler cuidadosamente toda a informação disponibilizada pelo fabricante de determinado produto, assim como a informação presente na bula ou embalagem de qualquer medicamento ou suplemento

nutricional, vegetal ou homeopático, antes de iniciar qualquer dieta ou programa de treino ou antes de iniciar qualquer tratamento para qualquer problema de saúde. Cada indivíduo é diferente e a forma como uma pessoa reage a um produto em particular pode ser significativamente diferente da forma como outras pessoas reagem ao mesmo produto.

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

6 - Garantia

Sendo o acesso aos bens e serviços correspondentes aos contratados e com a garantia de correto funcionamento um dos direitos fundamentais dos consumidores, a PROZIS garantirá, por um período de 36 meses contados da data da respetiva entrega (exceto no caso dos bens perecíveis), a qualidade dos seus produtos, oferecendo aos clientes, nos casos em que se demonstre legítimo, uma das seguintes soluções, sem prejuízo do direito de rejeição que o cliente pode exercer em caso de falta de conformidade verificada até ao 30.º dia após a entrega do bem:

- Reparação do bem danificado, garantindo o correto funcionamento e/ou qualidade final;
- Troca do bem por um bem igual;
- Troca do bem por um bem semelhante em características e finalidade, desde que acordado com o cliente;
- Resolução do contrato e consequente reembolso.

O exercício do direito à garantia por parte do cliente terá sempre lugar mediante a apresentação da reclamação ao serviço de Apoio ao Cliente e da devolução do bem avariado ou não correspondente ao contratado, a expensas da PROZIS, após prévia avaliação remota do bem. Para tanto, ao cliente será solicitado o envio de fotografias ou vídeos demonstrativos da alegada desconformidade.

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

- Uso abusivo, dano intencional ou dano negligente por parte do cliente;
- Desgaste normal do produto, desde que dentro dos níveis expectáveis e declarados pelo fabricante;
- Impossibilidade de comprovar a avaria ou defeito indicado pelo cliente;
- Todas as situações que forem detetadas como tentativas de fraude.

Caso não seja possível confirmar a origem da desconformidade e instruir o cliente com as eventuais ações tendentes à reposição da conformidade do produto, este será recolhido a expensas da PROZIS, em local e data e combinar com o cliente. Após a avaliação do produto recebido, o cliente será informado da decisão relativa ao seu pedido. Confirmando-se o direito de o cliente acionar a garantia do produto, a PROZIS promoverá a reparação, substituição ou reembolso do artigo em causa no mais curto espaço de tempo possível, até ao limite de 30 dias contados da notificação da denúncia da desconformidade do produto. A contagem deste prazo terá, no entanto, apenas início no dia da receção do produto nas instalações da PROZIS caso, por facto imputável ao cliente, a recolha do mesmo não tenha ocorrido na data proposta pela PROZIS.

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

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

Aviso: para efeito de acionamento da garantia, o cliente deverá conservar a embalagem original e o material de acondicionamento fornecidos, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias. Em caso de recolha do produto por parte da PROZIS, o cliente deverá garantir o correto embalamento do mesmo, quer em termos de selagem, quer em termos de isolamento de outras superfícies de contacto e/ou humidade no transporte. Para tanto, deverá: (i) colocar o produto na embalagem original, garantindo o adequado acondicionamento nessa embalagem; (ii) acondicionar o

produto com a embalagem original numa segunda embalagem de transporte. O departamento de Apoio ao Cliente estará sempre disponível à prestação de qualquer esclarecimento e/ou sugestão de acondicionamento prévios à expedição ou recolha do(s) produto(s) em causa.

Aviso: As condições descritas no presente capítulo são apenas aplicáveis às compras de produtos não perecíveis e realizadas após 31.12.2021. Aos produtos adquiridos antes de 01.01.2022 serão aplicáveis as disposições em vigor à data da respetiva compra e disponibilizadas para download na fase da confirmação da encomenda.

7 - Sugestões e Reclamações

A opinião dos clientes é muito importante para a PROZIS uma vez que permite a implementação de melhorias nos serviços prestados. Assim, se por algum motivo os clientes não ficarem satisfeitos com os mesmos ou com algum dos bens adquiridos, ou, ainda, caso tenham alguma sugestão, a PROZIS agradece que lhes seja reportada qualquer situação, no prazo de 14 dias contados da ocorrência ou da receção da encomenda pelo destinatário ou por terceiro por si designado, para um dos canais de contacto com o serviço de Apoio ao Cliente.

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

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

Se, no momento da entrega da encomenda, o exterior da caixa não estiver em perfeitas condições, o cliente deverá rejeitar a entrega sob pena de não aceitação da reclamação.

Aviso: Se, em resultado da avaliação da reclamação apresentada, ao cliente for remetido um cupão de envio de produto numa encomenda futura, esse cupão deverá ser acionado dentro do prazo de validade no mesmo indicado sob pena de rutura de stock do produto de substituição.

A PROZIS encontra-se registada na Plataforma do **Livro de Reclamações Online** pelo que qualquer cliente poderá aceder ao mesmo clicando aqui ou acedendo à página <https://www.livroreclamacoes.pt>.

8 - Resolução Alternativa de Litígios

Em caso de litígio, o consumidor pode recorrer às entidades de Resolução Alternativa de Litígios de consumo identificadas no portal do consumidor, no sítio eletrónico www.consumidor.pt, ou às entidades de Resolução de Litígios de Consumo em Linha identificadas no sítio eletrónico:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

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

CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo – Competência genérica

E-mail: cniacc@unl.pt **Web:** <http://www.arbitragemdeconsumo.org>

Centro de Informação, Mediação e arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve

Área geográfica abrangida - contratos celebrados no Distrito de Faro.

E-mail: apoio@consumidoronline.pt **Web:** <http://www.consumidoronline.pt/>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

Área geográfica abrangida - contratos celebrados nos municípios de: Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua, Vila Nova de Poiares.

E-mail: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com **Web:** <http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Área geográfica de abrangência - contratos celebrados na Área Metropolitana de Lisboa: Lisboa, Alcochete, Almada, Amadora, Azambuja, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira.

E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt / director@centroarbitragemlisboa.pt **Web:** <http://www.centroarbitragemlisboa.pt>

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Área geográfica de abrangência - contratos celebrados na Área Metropolitana do Porto: Arouca, Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Porto, Póvoa de Varzim, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São João da Madeira, Trofa, Vale de Cambra, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia.

E-mail: cicap@mail.telepac.pt **Web:** <http://www.cicap.pt>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave / Tribunal Arbitral

Área geográfica de abrangência - contratos celebrados nos municípios de: Cabeceiras de Basto, Fafe, Felgueiras, Guimarães, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão, Vizela, Vieira do Minho e Vizela.

E-mail: triave@gmail.com **Web:** <http://www.triave.pt>

CIAB – Centro de Informação, Arbitragem e Conflitos do Consumo

Área geográfica de Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Póvoa do Lanhoso, Terras do Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira, Vieira do Minho e Vila Verde.

Email: geral@ciab.pt **Web:** <http://www.ciab.pt>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira

Email: centroarbitragem.sras@gov-madeira.pt **Web:** <http://www.srrh.gov-madeira.pt>

9 - ProzisPoints

O que são ProzisPoints?

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

Como posso saber quantos ProzisPoints posso ganhar com cada produto?

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

Para que servem os ProzisPoints?

Os ProzisPoints obtidos em cada compra serão acumulados na conta do cliente para serem utilizados em encomendas futuras, sem necessidade de os trocar na compra imediatamente seguinte.

Os ProzisPoints têm validade?

Sim, os ProzisPoints são válidos durante 12 meses sendo este prazo contado desde a data da conclusão do processo de encomenda.

Como trocar os meus ProzisPoints por ofertas?

Depois de colocar artigos no Carrinho de Compras e prosseguir para a fase "Finalizar encomenda", é apresentada uma página onde o cliente é informado do total de ProzisPoints disponíveis na sua conta. Nessa página (Fase 1 "Ofertas"), o cliente pode optar por guardar os seus ProzisPoints para as encomendas seguintes ou trocá-los pelas ofertas que lhe são apresentadas ao selecionar a respetiva opção. O cliente pode selecionar as ofertas e respetivas quantidades em função do número de ProzisPoints disponíveis na sua conta, para tanto devendo clicar em "ADICIONAR AO CARRINHO". Este processo de troca de pontos por ofertas estará sempre limitado a um total máximo de 15000 ProzisPoints convertíveis.

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

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

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

Qual é a vantagem de acumular ProzisPoints?

O cliente pode optar por acumular ProzisPoints até obter o número necessário de pontos para trocar pela oferta mais desejada. A troca futura de ProzisPoints dependerá sempre da compra mínima de um produto na encomenda em causa.

Como posso ganhar mais ProzisPoints?

O cliente pode ganhar mais ProzisPoints ao comentar os produtos que adquiriu na loja online. Para o efeito, o cliente deverá redigir um breve comentário sobre o produto, aludindo às suas características ou nível de qualidade do mesmo e selecionar a opção Enviar, o que representará o seu explícito, informado e atual consentimento à possível publicação do mesmo. Assim, verificando-se a conformidade do comentário com as diretrizes internas estabelecidas nessa matéria, o mesmo será aprovado e publicado no site. O cliente receberá 15 ProzisPoints por cada comentário aprovado.

Qual é o valor de um ProzisPoint?

Cada ProzisPoint vale €0.01.

Onde posso consultar informações detalhadas sobre os meus ProzisPoints?

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

O que significa ter ProzisPoints "em processamento"?

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

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

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

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

Esta situação pode acontecer por um dos seguintes motivos:

- A encomenda foi anulada: os ProzisPoints utilizados e acumulados nessa encomenda foram anulados e, por isso, deixaram de constar do histórico de ProzisPoints.
- A encomenda foi devolvida à PROZIS: os ProzisPoints utilizados e acumulados nessa encomenda foram anulados assim que a encomenda deu entrada no armazém e deixaram, assim, de constar do histórico de ProzisPoints.
- O cliente devolveu um ou mais produtos adquiridos na sua encomenda: assim que a devolução da encomenda foi processada, os ProzisPoints ganhos com esses produtos foram anulados e, por isso, deixaram de constar do histórico de ProzisPoints.

- O cliente recebeu um ou mais produtos danificados: após o tratamento da reclamação junto do serviço de Apoio ao Cliente, os ProzisPoints ganhos nos produtos adquiridos e/ou trocados por ofertas foram anulados e, por isso, deixaram de constar do histórico de ProzisPoints.

- O cliente não recebeu um ou mais produtos da sua encomenda: após o tratamento da reclamação junto do nosso serviço de Apoio ao Cliente, os ProzisPoints ganhos nos produtos adquiridos e/ou trocados por ofertas foram anulados e, por isso, deixaram de constar do histórico de ProzisPoints.

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

Esta situação pode acontecer por um dos seguintes motivos:

- Uma encomenda foi devolvida à PROZIS, tendo o cliente trocado os ProzisPoints acumulados nessa encomenda por ofertas numa encomenda seguinte: os ProzisPoints de uma encomenda devolvida à PROZIS são anulados aquando da receção da encomenda no Centro Logístico da PROZIS. O saldo de ProzisPoints é atualizado assim que o processo de devolução estiver concluído. Deste modo, se o cliente fizer uma nova encomenda e utilizar os ProzisPoints ganhos na encomenda devolvida, o saldo ficará negativo.

- Uma encomenda foi total ou parcialmente devolvida e o cliente utilizou parte ou a totalidade dos ProzisPoints ganhos com a compra desse(s) produto(s) na troca de oferta(s) nessa mesma encomenda: os ProzisPoints ganhos na compra de um produto são anulados sempre que se verifica a devolução desse artigo às nossas instalações. Assim, se o cliente trocar os ProzisPoints ganhos com esse produto por ofertas e, subsequentemente, decidir devolver o produto, o saldo de ProzisPoints ficará negativo.

Posso trocar ou devolver produtos adquiridos por ProzisPoints?

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

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

Por cada encomenda é possível trocar até 15000 ProzisPoints acumulados por compras anteriores.