

Informação pré-contratual / Condições gerais de utilização

www.printflow.pt

última atualização em: 2023-01-15

1. Objetivo

O presente documento estabelece a informação pré-contratual relativa aos contratos celebrados à distância na página web www.printflow.pt, a que alude o artigo 4º do Decreto-Lei nº 24/2014 de 14 de fevereiro.

Printflow – marca nacional nº 576764 e o domínio www.printflow.pt são geridos e explorados comercialmente por Rui Davide Pereira Morais, Rua Tristão Vaz Teixeira 60 RC DTO, Rio Tinto, ENI cont. nº 247 729 914, de ora em diante apenas designado por Printflow.

A Printflow reserva-se ao direito de modificar livremente a presente informação pré-contratual de modo a adequá-la à legislação aplicável, sem necessidade de qualquer pré-aviso.

Tanto a navegação pelo website www.printflow.pt e seus subdomínios bem como a compra de qualquer produto neste endereço, pressupõe a aceitação das presentes informações e Condições Gerais de Utilização constantes nesta página.

A venda online só é válida e aplicável aos territórios de Portugal Continental, Arquipélagos dos Açores e da Madeira e estados membros da União Europeia.

2. Condições de utilização

O Utilizador compromete-se a utilizar este website em cumprimento com o disposto na legislação aplicável, abstendo-se de utilizar a página Web para atividades contrárias à lei, à moral e bons costumes, ou direitos e interesses de terceiros.

O website www.printflow.pt pode possuir ligações a outros websites, os quais poderão conter informações/ferramentas úteis para os seus utilizadores. As presentes condições gerais não serão aplicáveis a websites de terceiros. Como tal, caso o utilizador visite outro website, redirecionado a partir do nosso website, deverá ler a política de privacidade e condições de uso do mesmo.

3. Propriedade Intelectual / Copyright

Todo o conteúdo do site www.printflow.pt é protegido por Direitos de Autor e Direitos Conexos, e Direitos da Propriedade Industrial ao abrigo das leis Portuguesas e da União Europeia, Convenções Internacionais e outras leis, não podendo ser utilizado, fora das condições admitidas neste website e sem consentimento da Printflow não sendo atendível a invocação do desconhecimento dessa proteção legal.

As marcas e logótipos de produtos utilizados no website estão registados e pertencem aos respetivos proprietários. Só são utilizados tendo em vista permitir uma melhor identificação dos nossos produtos compatíveis.

Todos os elementos do conteúdo do website, textos, imagens, fotografias, publicidade, marcas e outros, estão protegidos por lei, expressamente interdita

qualquer cópia, reprodução, difusão ou transmissão, utilização, modificação, venda, publicação, distribuição ou qualquer outro uso, total ou parcial, comercial ou não comercial e quaisquer que sejam os meios utilizados.

Excetua-se a esta interdição os usos livres autorizados por lei, nomeadamente o direito de citação desde que claramente identificada a sua origem.

A usurpação, contrafação, aproveitamento do conteúdo usurpado ou contrafeito, a identificação ilegítima e a concorrência desleal são puníveis criminalmente.

A Printflow reserva-se no direito de proceder judicialmente contra os autores de qualquer cópia, reprodução ou outra utilização não autorizada do conteúdo do website por terceiros.

4. Informação sobre os produtos e sobre os preços

4.1. Informação de produtos

Todos os produtos possuem a sua ficha técnica e, no caso dos consumíveis, são fornecidas várias informações nomeadamente: lista de equipamentos cujo fabricante assegura a sua compatibilidade, capacidade estimada em páginas a 5% de mancha gráfica ou capacidade efetiva em volume.

4.2. Informação de preços

Todos os preços estão mencionados em euros e incluem IVA à taxa legal em vigor. Os preços poderão ser alterados sem aviso prévio, passando a vigorar a partir da data da sua publicação.

Todas as promoções indicadas são válidas apenas no próprio dia salvo indicação em contrário.

Ao total dos artigos selecionados acrescem custos de envio a cargo do comprador. O cliente será informado destes encargos antes de finalizar o seu pedido e finalizar o processo de compra.

Em alguns casos, por exemplo em encomendas de peso superior a 2Kg com expedição para as regiões autónomas da Madeira e Açores, será indicado que os portes de envio serão posteriormente orçamentados, sendo o cliente informado desses custos posteriormente sem nenhum compromisso de compra.

No caso de ocorrência de erro informático, manual, técnico, ou de qualquer outra origem, que cause uma alteração substancial não prevista pela Printflow no preço de venda ao público, de tal modo que este se transforme exorbitante ou manifestamente irrisório, o pedido de compra será considerado inválido e anulado.

5. Processo de compra

Para comprar no website o utilizador apenas tem que se registar quando finalmente decidiu que vai mesmo comprar. Até lá, pode passear livremente, visitar várias zonas do website, adicionar produtos ao seu cesto de compras, retirá-los, etc.

Apenas aceitamos encomendas cujo valor seja igual ou superior a € 10,00 incluindo portes de envio e IVA.

5.1. Registo de cliente

Para realizar uma ordem de compra é necessário registar-se como Cliente, preenchendo o formulário eletrónico seguindo as instruções de cada etapa. Após o

registo o utilizador poderá proceder à compra do(s) seu(s) produto(s).

O utilizador pode registar-se utilizando o seu endereço de correio eletrónico e definindo uma password para a sua área de cliente. Irá receber um email no endereço facultado com um link para o nosso website para poder confirmar e ativar o seu registo.

O utilizador pode também recorrer ao método de registo e confirmação imediata utilizando as funções de Login/Registo através de entidades terceiras: Facebook e Google. Neste caso não necessita definir uma password de acesso à sua área de Cliente, bastando clicar num botão para se registar ou aceder à sua área de cliente. Todo o processo de autenticação é feito através de conexão com a entidade terceira que valida a autenticidade do utilizador. Estas entidades fornecem apenas à Printflow alguns dados essenciais de identificação (exemplo: nome, email, localidade e idade). O utilizador será informado e dará consentimento à Printflow para recolher essas informações.

O endereço de email registado ou aquele associado ao Facebook ou Google será o método privilegiado de contacto entre a Printflow e o Cliente, por exemplo para receber confirmação de registo de encomendas, notificações diversas, etc.

Registar-se como cliente, significa disponibilizar informação pessoal a seu respeito, informação essa que irá possibilitar não só a cobrança do produto que lhe estamos a vender, como também a entrega desse mesmo produto em sua casa ou num outro endereço que indique para o efeito, por exemplo, o seu escritório.

5.2. Disponibilidade dos produtos

Os artigos que se encontram neste website encontram-se classificados como “disponível”, “brevemente disponível/disponível por encomenda” ou “indisponível”. Apenas os artigos marcados como “indisponível” não podem ser encomendados, os restantes podem ser encomendados.

Os artigos marcados como “disponível” encontram-se em stock e podem ser expedidos no máximo em 24 horas (nos dias úteis exceto feriados) após a confirmação (pagamento) da sua encomenda.

Tenha em atenção que mesmo que um artigo se encontre disponível aquando do registo da sua encomenda, até ao momento do pagamento este pode entretanto ficar sem stock, ou as quantidades em stock podem não ser suficientes. Nestas situações iremos repor o stock do artigo o mais breve possível para satisfazer o seu pedido.

Os artigos marcados como “brevemente disponível/disponível por encomenda” encontram-se temporariamente sem stock ou são artigos que apenas estão disponíveis por encomenda prévia. O prazo de entrega varia de produto para produto. Consulte a nossa linha de apoio ao cliente para uma informação mais exata.

5.3. Prazos e formas de pagamento

Deverá efetuar o pagamento da sua encomenda logo que possível de forma a garantir os preços e quantidades dos artigos encomendados.

Os preços indicados poderão sofrer alterações ou estar sujeitos a limites de stocks e, como tal, as encomendas pendentes de pagamento por mais de 48 horas serão anuladas automaticamente.

As encomendas só serão consideradas efetivas após a confirmação de pagamento.

Toda a operação de seleção do meio de pagamento a utilizar e introdução dos dados

inerentes ao processo de pagamento da encomenda está devidamente protegida. Toda a informação é encriptada e gerida com as mais avançadas ferramentas de segurança.

Aceitamos, como forma de pagamento:

- Pagamentos por Multibanco;
- Pagamentos através de cartão de crédito/débito VISA, Mastercard e American Express;
- Pagamentos através de Paypal;
- Pagamentos por MBway.

5.3.1. Pagamentos por Multibanco

Aquando do registo de uma nova encomenda a Printflow fornece ao cliente a possibilidade de pagamento através de Entidade/Referência/Valor correspondentes à sua encomenda. Estes dados de pagamento permanecem válidos por 48 horas. Findo este prazo, caso o Cliente não efetue o pagamento, a encomenda é dada como cancelada automaticamente e os dados Multibanco fornecidos não deverão ser utilizados pelo Cliente sob pena de este poder correr o risco de estar a pagar uma outra encomenda que não a sua.

A Printflow não se responsabiliza em caso de erro na introdução da entidade e referência ou na indicação do montante de pagamento. Neste caso, a encomenda não será dada como paga e não será efetuada a devolução ou o estorno de qualquer verba.

Pagamento seguro através do pagamento de compras e serviços:

Através de Caixa Multibanco

Para pagar a sua encomenda dirija-se a uma Caixa Automática Multibanco, utilize o seu Cartão bancário.

Introduza o seu cartão, digite o seu código secreto e selecione a operação Pagamentos/Pagamentos de Serviços/Compras.

Introduza os dados que lhe foram fornecidos no processo de finalização da encomenda ou os dados que recebeu no e-mail de confirmação de encomenda que tem na sua posse:

Entidade XXXXX

Referência XXX XXX XXX

Valor XXX XXX,XX Euros

Termine a introdução dos dados e confirme com a tecla verde.

Guarde o talão da operação junto da encomenda como prova do pagamento.

Através de HomeBanking

Deverá entrar no website de homebanking (a qualquer hora do dia) onde tem a sua conta bancária domiciliada (necessita ativar antes o acesso Web à sua conta bancária). Em alternativa poderá usar o acesso telefónico para dar as instruções da transferência.

Deverá escolher a opção Pagamentos/Pagamentos de Serviços/Compras.

Introduza os dados que lhe foram fornecidos no processo de finalização da encomenda ou os dados que recebeu no e-mail de confirmação de encomenda que tem na sua posse:

Entidade XXXXX

Referência XXX XXX XXX

Valor XXX XXX,XX Euros

Imprima e guarde o recibo que comprova o pagamento.

5.3.2. Pagamentos através de cartão de crédito/débito

Pagamentos seguros processados pela Braintree empresa do grupo Paypal.

A Printflow não recolhe nem armazena quaisquer dados do seu cartão.

Política de privacidade e Termos e condições da Braintree/Paypal:

<https://www.braintreepayments.com/en-pt/legal>

Os cartões de crédito/débito estão sujeitos a verificações e a autorizações por parte das entidades emissoras, mas se estas não autorizarem o pagamento, não seremos responsáveis por nenhum atraso ou falta de entrega e não poderemos formalizar nenhum contrato com o Cliente.

5.3.3. Pagamentos através de PayPal

Pagamentos seguros através do PayPal.

Saiba como funciona o PayPal aqui:

<https://www.paypal.com/pt/webapps/mpp/personal>

Saiba como efetuar pagamentos online com o PayPal aqui:

<https://www.paypal.com/pt/webapps/mpp/pay-online>

Termos e condições da Paypal:

<https://www.paypal.com/pt/webapps/mpp/ua/legalhub-full>

Política de privacidade da PayPal:

<https://www.paypal.com/pt/webapps/mpp/ua/privacy-full>

5.3.4. Pagamentos por MBWay

Pagamentos seguros processados pela Ifthenpay e SIBS.

A Printflow não recolhe nem armazena quaisquer dados do seu pagamento.

Política de privacidade e Termos e condições da Ifthenpay:

<https://www.ifthenpay.com/politica-de-privacidade/?lang=pt>

Os pagamentos estão sujeitos a verificações e a autorizações por parte da SIBS, e se esta não autorizar o pagamento, não seremos responsáveis por nenhum atraso ou falta de entrega e não poderemos formalizar nenhum contrato com o Cliente.

Mais informações sobre esta forma de pagamento em: <https://www.mbway.pt>

5.4. Formas de envio e custo do envio

A Printflow não faz entregas nas suas instalações.

Disponibilizamos as seguintes formas de envio:

- Ponto de entrega na cidade do Porto, parceiro: "Papellaria/Tabacaria Matecamen";
- Expedição através de transportadora em Portugal Continental;
- Expedição através dos CTT, correio registado entregue em mão no domicílio para entregas nas regiões autónomas e Europa.

Os custos de entrega variam conforme a quantidade, o peso dos produtos selecionados e a forma de entrega. Pode consultar a nossa secção sobre Entregas de Encomendas para mais informações sobre os custos e prazos das entregas em cada caso.

O utilizador do website poderá facilmente simular o valor dos portes de envio, adicionando os produtos que pretende ao cesto de compras e seleccionar a opção de envio mais correta.

No caso de não ter selecionado a opção correta de entrega e finalizar a sua encomenda, a Printflow irá contactar o Cliente informando-o e corrigindo, se necessário, os custos de envio.

Outras formas de envio podem ser possíveis desde que acordadas mutuamente entre a Printflow e o Cliente.

5.4.1. Condições de envio

- Ponto de entrega na cidade do Porto, parceiro “Papeleria/Tabacaria Matecamen”:

Após recebermos a confirmação do pagamento da sua encomenda, esta é preparada, embalada e expedida até às instalações do nosso parceiro. Quando esta se encontrar no ponto de entrega, a Printflow envia-lhe um email com o código de levantamento. Dirija-se ao local e levante a sua encomenda.

A sua encomenda permanecerá no ponto de entrega durante 8 dias. Após 8 dias sem ser reclamada será devolvida ao nosso armazém e terá que suportar o custo de novo envio para o ponto de entrega.

- Expedição nacional através de transportadora (apenas em Portugal continental)

Os envios nacionais com entrega em Portugal continental são operados por transportadora.

O prazo normal de entrega é de 24 horas, nos dias úteis, das 9:00 horas às 19:00 horas.

Nesta modalidade, não é possível a entrega em apartados nem agendar uma hora ou intervalo de tempo em concreto para se proceder à entrega, como tal, aconselhamos os nossos clientes a fornecer uma morada válida onde possam receber a encomenda a qualquer altura, por exemplo o local de trabalho.

O cliente é informado dos custos do serviço de entregas no carrinho de compras em função do peso total da encomenda.

Após a expedição da encomenda o cliente recebe um email com o código de envio para acompanhar a expedição, link para os contactos da transportadora e link para um formulário caso necessite reagendar a entrega.

Caso não seja possível a entrega por ausência na morada ou outro motivo a transportadora deixará um aviso e/ou tentará contactá-lo(a) para agendar nova entrega.

Pode solicitar o levantamento na agência responsável pela entrega, para tal, entre em contacto com a transportadora ou utilize o formulário colocado à disposição.

O serviço contempla no máximo 2 (duas) tentativas de entrega ao domicílio. Caso não seja possível a entrega nestas duas tentativas a sua encomenda permanece no armazém da transportadora por um período máximo de 15 dias a aguardar levantamento.

Em caso de incidência a sua encomenda permanece no máximo 15 dias nos armazéns da transportadora a aguardar levantamento ou novo agendamento de entrega (caso não tenham já sido efetuadas 2 entregas). Após 15 dias a encomenda é-nos devolvida e acrescem custos de devolução a cargo do cliente.

Pode alterar a morada de entrega desde que a mesma se encontre na mesma área de distribuição da agência de transportes responsável pelo envio. A alteração de morada de entrega fora dos limites da agência atual terá de ser solicitada por escrito à Printflow para aprovação e acrescem custos de reexpedição a cargo do cliente.

- Expedição através dos CTT para as regiões autónomas dos Açores e Madeira

O envio das encomendas será efetuado através dos CTT no serviço Correio Registado Nacional entregue em mão. Serviço prioritário dos CTT com número de registo para poder acompanhar o envio da encomenda.

Para envios para as ilhas, sugerimos que divida a sua encomenda em múltiplos de 2 kg para envio mais económico através dos CTT.

O cliente é informado dos custos do serviço de entregas no carrinho de compras em função do peso total da encomenda.

No caso de o total da encomenda ultrapassar os 2Kg, os custos de envio ficam sujeitos a orçamento enviado posteriormente. Neste caso, se não for possível subdividir a encomenda em parcelas de 2Kg será proposto o envio através do serviço de encomendas nacionais dos CTT ou outro serviço de correio urgente CTT Expresso.

O prazo normal de entrega é de 3 dias úteis. Para as regiões autónomas o padrão pode ser alargado em função das limitações de transporte.

Os CTT tentarão efetuar uma entrega ao domicílio e, em caso de ausência, será avisado (aviso deixado na caixa de correio) indicando a loja CTT onde poderá efetuar o levantamento. As encomendas permanecem até ao máximo de 6 dias úteis na loja CTT para levantamento. Findo este prazo, a encomenda é-nos devolvida e o cliente terá que suportar novos custos de reexpedição.

Para mais informações sobre este serviço de entregas consulte www.ctt.pt.

- Expedição através dos CTT para outros países Europeus

O envio das encomendas será efetuado através dos CTT no serviço Correio Registado Internacional entregue em mão. Este é um serviço prioritário dos CTT com número de registo para poder acompanhar o envio da encomenda.

O cliente é informado dos custos do serviço de entregas no carrinho de compras em função do peso total da encomenda.

O padrão de entrega é de 3 dias úteis, podendo variar em função do país de destino.

Será efetuada uma tentativa de entrega ao domicílio e em caso de ausência deverá consultar os serviços postais do país de destino para localizar e levantar a sua encomenda.

Os custos de desalfandegamento e taxas alfandegárias fora da União Europeia são a cargo do cliente.

- Verificação do estado de receção dos produtos

Cliente, quando receber o produto, deverá analisar o estado da embalagem e, se notar que a embalagem se encontra visivelmente deteriorada ou em mau estado devido ao transporte que comprometa o(s) produto(s) nela transportados, deverá rejeitar a entrega e comunicar-nos imediatamente o sucedido.

5.5. Taxas e impostos

Os preços de venda ao público, indicados em www.printflow.pt e seus subdomínios, são apresentados em euros. O IVA devido está incluído em todos os preços.

Os custos do serviço de envio são por conta do utilizador e acrescem ao preço total dos produtos selecionados pelo utilizador. Este será informado destes encargos e preços antes de confirmar o seu pedido e concluir o processo de compra.

5.6. Tratamento e entrega da encomenda

As encomendas só serão consideradas efetivas após a confirmação de pagamento. O Cliente dispõe de uma data limite para proceder ao pagamento, indicada na finalização da encomenda.

Os preços indicados poderão sofrer alterações ou estar sujeitos a limites de stocks e, como tal, as encomendas pendentes de pagamento após a data limite serão canceladas automaticamente.

No caso de ser detetada uma encomenda falsa ou fraudulenta, esta pode ser cancelada sem aviso prévio.

Em caso de alteração significativa de preços a Printflow pode cancelar a encomenda e o Cliente será informado do motivo.

Para encomendas cujo pagamento seja efetuado antes das 16 horas nos dias úteis e tenhamos disponibilidade de stock de todos os artigos, estas serão expedidas no próprio dia. Caso o pagamento dê entrada no nosso sistema após as 16 horas a expedição da encomenda poderá transitar para o dia útil seguinte.

Em caso de rutura de stock de algum dos artigos ou para artigos apenas disponíveis por encomenda prévia, a Printflow irá repor o stock com a maior brevidade possível. Caso a previsão de chegada do(s) artigo(s) sem stock ultrapasse os 5 (cinco) dias úteis, iremos informar o cliente que poderá optar por manter a encomenda e esperar a chegada do(s) artigo(s) ou pode optar pelo cancelamento da encomenda sendo reembolsado na totalidade.

6. Garantia

Os artigos comercializados pela Printflow estão abrangidos pelo Regime Jurídico dos Direitos dos Consumidores na Compra e Venda de Bens, Conteúdos e Serviços Digitais, aprovado pelo Decreto-Lei nº 84/2021, de 18 de outubro, na sua versão atual, sendo a sua conformidade garantida pelo prazo de três anos a contar da data de entrega do bem, no caso de bens novos ou recondicionados.

Garantia de compatibilidade de Consumíveis

Garantimos que os produtos consumíveis são compatíveis com os modelos descritos na ficha de cada produto.

Caso tenha alguma dificuldade de instalação de um produto, por exemplo, este não seja reconhecido pela sua máquina, entre em contacto com a nossa linha de apoio ao cliente para o podermos ajudar a solucionar o problema.

Garantia de qualidade de Consumíveis

Todos os produtos deverão proporcionar uma impressão de boa qualidade.

Caso note alguma impressão defeituosa devido à utilização de um dos nossos produtos, entre em contacto com o nosso apoio ao cliente para o podermos ajudar a solucionar o problema.

6.1. Garantia geral para consumíveis de impressão

6.1.1. Duração da garantia

Todos os consumíveis de impressão, dado serem classificados como peças de elevado desgaste e período de vida útil limitado, gozam de 6 meses de garantia, a contar da data de receção desde que não expire o seu prazo de utilização.

6.1.2. Condições

Garantimos a troca ou devolução do valor dos artigos danificados, não reconhecidos ou que não proporcionem uma boa impressão, dentro do período de garantia e que sejam apenas utilizados nos modelos de máquinas que se encontram listados na ficha de cada produto.

Não se aplica a garantia aos artigos que sejam utilizados noutras máquinas que não as listadas na lista de compatibilidade presente na ficha do produto.

Não se aplica a garantia aos artigos utilizados em equipamentos que tenham ativados softwares/firmwares de bloqueio do uso de consumíveis remanufaturados, reciclados ou compatíveis. O Cliente deverá assegurar-se consultando o manual do seu equipamento ou fabricante informando-se previamente se o equipamento possui algum tipo de bloqueio no uso destes artigos.

Estão isentos de garantia, todos os artigos que apresentem anomalias resultantes do mau uso do produto pelo consumidor ou terceiros estranhos ao fabricante e se o artigo for alterado, fraudado, ajustado, corrompido ou consertado por outra parte não autorizada pelo fabricante ou fornecedor.

6.1.3. Procedimentos

6.1.3.1 Comunicação da anomalia

Caso note alguma anomalia com algum dos artigos, deverá reportar o sucedido ao nosso apoio ao cliente através do email: info@Printflow.pt e aguarde as nossas instruções.

Poderá ser-lhe solicitado um contacto telefónico para despistes técnicos, provas da anomalia, por exemplo fotografias do erro e da máquina.

6.1.3.2 Devolução de artigos em garantia

Caso lhe seja atribuída uma autorização de RMA, deverá devolver-nos o artigo seguindo as indicações do nosso apoio ao cliente.

Os artigos devem ser devolvidos devidamente acondicionados, bem isolados, para que não haja fugas de tinta ou pó de toner, e nas respetivas caixas originais.

Sempre que possível, os artigos devem ser acompanhados de evidências provando o defeito de impressão (exemplos: prova de impressão, fotografia do erro no visor da máquina).

Os custos de transporte da devolução serão a cargo da Printflow. O cliente será informado da forma de devolução mais correta e autorizada.

Caso o(s) artigo(s) possa(m) ser devolvido(s) por correio convencional, a Printflow reserva-se no direito de solicitar e autorizar o Cliente a remeter o(s) artigo(s) através dos CTT indicando o serviço mais económico e adequado sendo o Cliente compensado posteriormente dos custos de envio.

6.1.3.3 Análise da anomalia/avaría

Assim que a mercadoria chegue às nossas instalações será submetida a uma revisão rigorosa.

Esta avaliação poderá demorar até 30 dias após a receção dos artigos.

No final da análise ao problema é criado um relatório e o Cliente será informado da conclusão do mesmo.

6.1.3.4 Reembolso ou Troca

Caso na avaliação se verifique a anomalia, o cliente poderá optar:

- Reembolso do valor dos artigos (caso a anomalia nos seja comunicada dentro dos

14 dias após a receção do artigo);

- Troca do produto (enviaremos, sem custos, um novo artigo de troca).

6.2. Limitação de responsabilidade

A Printflow em nenhum caso se responsabiliza pelos danos indiretos, consequência da perda de uso, danos e/ou benefícios que resultem do uso dos produtos que comercializa.

A Printflow não se responsabiliza pelo mau uso, má instalação dos artigos.

A Printflow não é responsável por incompatibilidades que resultam do uso dos artigos em equipamentos que possuam qualquer tipo de bloqueio através de software/firmware, sendo o Cliente responsável por se informar previamente se o equipamento possui algum tipo de bloqueio no uso destes artigos e a forma de desativar esse mesmo bloqueio.

7. Devoluções/trocas e direito de livre resolução do contrato

O Cliente ao receber a encomenda verificar que os códigos e referências existentes na embalagem não correspondem à sua encomenda deverá efetuar um contacto para o nosso Serviço de Apoio ao Cliente no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

Caso haja um erro no envio dos artigos, o Cliente não deverá abrir as embalagens. A Printflow agendará com o Cliente uma data de entrega dos produtos encomendados e a recolha dos produtos enviados por engano sem nenhum acréscimo de custo para o Cliente.

Os artigos danificados devido a transporte deverão ser comunicados no máximo em 24 horas após a entrega.

A Printflow não aceita nenhuma devolução com portes a contra-reembolso.

7.1. Devolução de produtos por avaria

Consulte o ponto 6.1.3.2 Devolução de artigos em garantia.

7.2. Direito de livre resolução

7.2.1. Prazo máximo

Direito de livre resolução – O consumidor dispõe de um prazo de 14 dias, a contar do dia em que adquira a posse física dos bens para proceder à devolução da sua encomenda, e sem necessidade de indicar o motivo, de acordo com o disposto no nº 1 do artigo 10º do DL nº 24/2014, de 14 de fevereiro.

7.2.2. Condições

Pode fazê-lo desde que o artigo se encontre nas mesmas condições em que foi vendido, selado, em embalagem original e acompanhados da respetiva fatura (original e duplicado) e guia de transporte.

Artigos sem sinal de uso indevido, e cuja manipulação em caso algum exceda a que habitualmente é admitida num estabelecimento comercial nos termos e para os efeitos do n.º 3 do art.º 13.º e do n.º 2 do art.º 14.º do Decreto-Lei 24/2014 de 14/02.

Devolução do artigo completo, com todos os seus componentes e acessórios, manual de instruções e embalagens originais em perfeito estado.

Sempre que pretender fazer uma devolução, deverá efetuar um contacto prévio para o nosso Serviço de Apoio ao Cliente.

Nos produtos devolvidos, os custos de transporte serão a cargo do Cliente, sendo-lhe efetuado um crédito ou devolução do valor dos artigos através de transferência bancária.

7.2.3. Exceções

Não aceitamos devoluções cuja embalagem tenha sido aberta ou violada de artigos consumíveis (exemplo: tinteiros ou toners).

7.2.4. Formulário de livre resolução

Caso assim entenda o consumidor pode preencher e enviar via eletrónica o modelo de formulário de livre resolução ou qualquer outra declaração inequívoca de resolução.

FORMULÁRIO DE LIVRE RESOLUÇÃO

(EXEMPLO a enviar para o email info@Printflow.pt)

Nome do Consumidor

Morada

Localidade, data

Assunto: Resolução do contrato mediante livre resolução

Exmos. Senhores,

Pela presente comunico/comunicamos (*) que resolvo/resolvemos (*) do meu/nosso (*) contrato de compra e venda relativo à seguinte encomenda nº *****.

Com os melhores cumprimentos,

(assinatura do Consumidor)

7.2.5. Devolução

Morada para devolução:

PRINTFLOW, R TRISTAO VAZ TEIXEIRA 60 RC DTO

4435-494 RIO TINTO, PORTO, PORTUGAL

Condições de Devolução:

Prazo de Devolução: Até ao 14º dia consecutivo, a partir do dia da entrega, nos termos do disposto no número 1 do artigo 10.º do Decreto-Lei 24/2014, de 14 de Fevereiro.

7.2.6. Reembolso

No caso de devolução, o reembolso do valor da sua compra será efetuado através de transferência bancária o que não comporta custos para o consumidor, após a validação do cumprimento das condições de devolução descritas anteriormente, tendo a Printflow um prazo de até 14 dias para o efeito.

8. Assistência pós-venda e apoio ao cliente

Caso tenha alguma dificuldade de instalação de um produto, por exemplo, este não seja reconhecido pela sua máquina, ou note alguma impressão defeituosa devido à

utilização de um dos nossos produtos entre em contacto com a nossa linha de apoio ao cliente para o podermos ajudar a solucionar o problema.

Consulte todos os nossos contactos na página de contactos do nosso website:

<https://www.printflow.pt/contactos>.

9. Responsabilidade

A Printflow não controla nem é responsável por qualquer conduta ilegal, ofensiva ou difamatória por parte dos utilizadores do website.

A Printflow não dá qualquer garantia de que os conteúdos do website sejam compatíveis com todos os sistemas de computadores e browsers.

A Printflow rejeita qualquer responsabilidade por deficiências, interrupções, atrasos, erros ou omissões relativas ou derivadas da transmissão da sua edição eletrónica que não lhe sejam diretamente imputáveis.

A Printflow em nenhum caso se responsabiliza pelos danos indiretos, consequência da perda de uso, danos e/ou benefícios que resultem do uso dos produtos que comercializa.

10. Política de privacidade e proteção de dados

A Printflow não recolherá automaticamente qualquer tipo de informação pessoal dos seus utilizadores, os quais poderão navegar em algumas seções e/ou funcionalidades do website sem fornecer qualquer tipo de informação pessoal, permanecendo no anonimato durante a sua visita.

A informação pessoal voluntariamente fornecida pelo próprio utilizador ao proceder ao preenchimento dos formulários do website, é para exclusiva informação da Printflow e não será divulgada a terceiros, que não os presentes nestas condições, sem o prévio consentimento do seu titular.

A partir de 25 de maio de 2018 passa a ser aplicável o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados Pessoais – Regulamento nº 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, que estabelece as regras relativas à proteção, tratamento e livre circulação dos dados pessoais das pessoas singulares e que se aplica diretamente a todas as entidades que procedam ao tratamento desses dados, em qualquer Estado membro da União Europeia, nomeadamente Portugal.

Assumindo-se como a mais importante medida regulamentar de proteção da privacidade, através da proteção de dados pessoais e aplicando-se a todos os residentes na UE independentemente da sua nacionalidade, vem colocar o indivíduo (a pessoa) e o seu direito à privacidade no centro da proteção de dados.

Desta forma, para dar continuidade aos procedimentos internos e estrito cumprimento com o novo Regulamento a Printflow dá-lhe a conhecer as novas regras aplicáveis ao tratamento dos seus dados pessoais, os direitos que lhe assistem, assim como informá-lo da forma como pode gerir, diretamente e de forma simples, os respetivos consentimentos.

10.01. O compromisso da Printflow

A proteção da privacidade e dos dados pessoais constitui um compromisso fundamental da Printflow para com os seus Clientes. A Printflow aconselha a leitura deste documento na íntegra, cujas atualizações serão disponibilizadas em www.printflow.pt.

10.02. O responsável pelo tratamento de dados

O responsável pela recolha e tratamento dos seus dados pessoais será a Printflow (representada por Rui Davide Pereira Morais) que lhe presta o serviço ou fornece o produto e que nesse âmbito decide quais os dados recolhidos, meios de tratamento e finalidades para que os dados são usados.

10.03. Dados pessoais, titulares de dados pessoais e categorias de dados pessoais

10.03.01. O que são dados pessoais?

Dados pessoais são qualquer informação, de qualquer natureza e independentemente do respetivo suporte, incluindo som e imagem, relativa a uma **pessoa singular** identificada ou identificável.

É considerada identificável a pessoa que possa ser identificada direta ou indiretamente por ex.º através do nome, do n.º de identificação, de um dado de localização, de um identificador eletrónico ou outros elementos que permitam chegar à identificação dessa **pessoa singular**.

10.03.02. Quem são os titulares de dados pessoais?

O Cliente, **pessoa singular**, a quem os dados dizem respeito e que usufruiu dos serviços ou produtos da Printflow.

10.03.03. Que categorias de dados pessoais tratamos?

- Identificação e contactos: Nome, número de identificação fiscal, dados para pagamento, morada de faturação/entrega, contacto telefónico e endereço de e-mail.
- Produtos: Produtos adquiridos.
- Interesses: Produtos e serviços guardados nos favoritos na área de cliente.
- Outros: Endereço de IP.

10.04. Fundamento, Finalidades e Duração do Tratamento de Dados Pessoais

10.04.01. Com que fundamento pode a Printflow tratar os seus dados pessoais?

Consentimento: quando tiver o seu consentimento expresso – por escrito ou através da validação de uma opção, se esse consentimento for livre, informado, específico e inequívoco. São exemplos, o seu consentimento para a Printflow analisar a utilização do website e perfil de consumo e fazer recomendações ou enviar mensagens de marketing; ou

Execução de contrato e diligências pré-contratuais: quando o tratamento de dados pessoais seja necessário para a celebração, execução e gestão do contrato celebrado com a Printflow, como por exemplo para a preparação de uma proposta de fornecimento de produtos, para a gestão de contactos, informações e pedidos, para a gestão de faturação, cobrança e pagamentos; ou

Cumprimento de obrigação legal: quando o tratamento de dados pessoais seja necessário para cumprir uma obrigação legal a que a Printflow esteja sujeita, como por exemplo a comunicação de dados de identificação a entidades policiais, judiciais, fiscais ou reguladoras; ou

Interesse legítimo: quando o tratamento de dados pessoais corresponda a um interesse legítimo da Printflow ou de terceiros, como por exemplo o tratamento de dados para, melhoria de qualidade de serviço, a deteção de fraude e proteção de receita e quando os nossos motivos para a sua utilização devam prevalecer sobre os seus direitos de proteção de dados.

Consentimento por menores: No caso de tratamento de dados pessoais de menores, que possam estar sujeitos a consentimento prévio, a Printflow exigirá que seja prestado consentimento por parte dos detentores das responsabilidades parentais, designadamente para efeitos de prestação de serviços, à distância, por via eletrónica.

10.04.02. Para que finalidades e por quanto tempo a Printflow trata os seus dados pessoais?

Os seus dados pessoais são tratados pela Printflow apenas pelo período de tempo necessário para a realização da finalidade definida ou, consoante o que for aplicável, até que exerça o seu direito de oposição, direito a ser esquecido ou retire o consentimento. Depois de decorrido o respetivo período de conservação, a Printflow poderá, por sua iniciativa, eliminar ou anonimizar os dados sempre que os mesmos não devam ser conservados para finalidade distinta que possa subsistir.

- Marketing e vendas

Marketing ou venda de novos produtos ou serviços;

Análise de perfis de consumo;

Adaptação e desenvolvimento de novos produtos ou serviços.

- Gestão de Cliente e Prestação de Serviço

Gestão de contactos, informações ou pedidos;

Gestão de entregas;

Gestão de reclamações ou avarias;

Gestão de faturação, cobrança e pagamentos.

- Gestão Contabilística, Fiscal e Administrativa

Contabilidade e faturação;

Informação fiscal, incluindo envio de informação à Autoridade Tributária.

- Deteção de fraude e proteção de receita

Deteção de fraude e práticas ilícitas;

Proteção e controlo de receita.

- Cumprimento de obrigações legais

Resposta a entidades judiciais, de regulação e de supervisão.

- Controlo da segurança da informação

Gestão de acessos, logs;

Gestão de backups;

Gestão de incidentes de segurança.

10.04.03. Quais os prazos de tratamento e conservação de dados pessoais?

A Printflow trata e conserva os seus dados pessoais conforme as finalidades para que os mesmos são tratados.

Há casos em que a lei obriga ao tratamento e conservação dos dados por um período de tempo mínimo, designadamente: por 10 anos os dados necessários para informação à Autoridade Tributária para efeitos contabilísticos ou fiscais.

Mas, sempre que não exista uma obrigação legal específica, então os dados serão tratados apenas pelo período necessário para o cumprimento das finalidades que motivaram a sua recolha e preservação e sempre de acordo com a lei, as

orientações e decisões da CNPD. Assim:

A Printflow vai tratar e manter os seus dados pessoais pelo período em que mantiver uma relação contratual consigo.

A Printflow poderá manter outros dados pessoais por períodos superiores à duração da relação contratual, seja com base no consentimento do cliente, seja para assegurar direitos ou deveres relacionados com o contrato, seja ainda porque tem interesses legítimos que o fundamentam, mas sempre pelo período estritamente necessário à realização das respetivas finalidades e de acordo com as orientações e decisões da CNPD.

São exemplos, o contacto para efeitos de marketing e vendas, a preservação de dados no âmbito de processos de reclamação de faturas, exercício de direitos de garantia, ou processos judiciais, pelo prazo em que os mesmos estiverem pendentes.

10.05. A forma e o momento da recolha dos dados pessoais

10.05.01. Quando e como recolhemos os seus dados pessoais?

Recolhemos os dados pessoais mediante o seu consentimento quando adquire produtos ou serviços Printflow, quando descarrega ou utiliza produtos, serviços e aplicações da Printflow ou quando participa em estudos de mercado.

A recolha pode ser feita por escrito ou através do website da Printflow.

10.06. Direitos do titular de dados pessoais

10.06.01. Quais os seus direitos?

Direito de Acesso

Direito a obter a confirmação de quais são os seus dados pessoais que são tratados e informação sobre os mesmos, como por exemplo, quais as finalidades do tratamento, quais os prazos de conservação, entre outros.

Direito a ver ou obter cópia, por exemplo das faturas ou dos acordos escritos.

Direito de Retificação

Direito de solicitar a retificação dos seus dados pessoais que se encontrem inexatos ou solicitar que os dados pessoais incompletos sejam completados, como por exemplo a morada, o NIF, o email, os contactos telefónicos, ou outros.

Direito ao Apagamento dos dados ou “direito a ser esquecido”

Direito de obter o apagamento dos seus dados pessoais, desde que não se verifiquem fundamentos válidos para a sua conservação, como por exemplo os casos em que a Printflow tem de conservar os dados para cumprir uma obrigação legal de preservação para investigação, deteção e repressão de crimes ou porque se encontra em curso um processo judicial.

Direito à Portabilidade

Direito de receber os dados que nos forneceu em formato digital de uso corrente e de leitura automática ou de solicitar a transmissão direta dos seus dados para outra entidade que passe a ser o novo responsável pelos seus dados pessoais, como por exemplo, receber as suas faturas ou transmitir os seus contactos para o novo responsável, mas neste caso apenas se for tecnicamente possível.

Direito a Retirar o Consentimento ou Direito de Oposição

Direito de se opor ou retirar o seu consentimento, a qualquer momento a um tratamento de dados, como por exemplo no caso de tratamento de dados para fins de marketing, desde que não se verifiquem interesses legítimos que prevaleçam sobre os seus interesses, direitos e liberdades, como por exemplo de defesa de um direito num processo judicial.

Direito de Limitação

Direito a solicitar a limitação do tratamento dos seus dados pessoais, sob a forma de: suspensão do tratamento ou limitação do âmbito do tratamento a certas categorias de dados ou finalidades de tratamento.

Perfil e Decisões Automatizadas

A Printflow pode traçar o perfil dos clientes com base, por exemplo, nas suas preferências, nomeadamente para prestar serviços, aumentar a qualidade e a experiência dos produtos e serviços, adequar comunicações de marketing etc, desde que esse tratamento seja necessário para a celebração ou execução do contrato entre o titular e a Printflow ou seja baseado no consentimento do titular.

Quando o tratamento de dados pessoais, incluindo o tratamento para a definição de perfis, seja exclusivamente automático (sem intervenção humana) e possa produzir efeitos na sua esfera jurídica ou o afetar significativamente terá o direito a não ficar sujeito a nenhuma decisão que se baseie nesse tratamento automático, salvo as exceções previstas na lei e terá o direito a que a Printflow adote medidas adequadas para salvaguardar os seus direitos e liberdades e legítimos interesses, incluindo o direito a que haja intervenção humana na tomada de decisão por parte da Printflow, o direito de manifestar o seu ponto de vista ou contestar a decisão tomada com base no tratamento automatizado de dados pessoais.

Direito a Reclamar

Direito de apresentar reclamação à autoridade de controlo, a CNPD, para além da empresa.

10.06.02. Como pode exercer os seus direitos?

O exercício dos direitos é gratuito, exceto se se tratar de um pedido manifestamente infundado ou excessivo, caso em que poderá ser cobrada uma taxa razoável tendo em conta os custos. As informações devem ser prestadas por escrito mas, se o solicitar, podem ser prestadas oralmente. Neste caso, a Printflow deve verificar a sua identidade por outros meios que não orais. A resposta aos pedidos deverá ser prestada no prazo máximo de 30 dias, salvo se for um pedido especialmente complexo.

A Printflow dispõe de formulário próprio para exercer os seus direitos. Pode aceder a esse formulário em <https://www.printflow.pt/clientes/rgpd>.

Em alternativa ao formulário exerça os seus direitos através dos seguintes endereços:

Morada de Correspondência:

R TRISTAO VAZ TEIXEIRA 60 RC DTO

4435-494 RIO TINTO, PORTO, PORTUGAL

Endereço de correio eletrónico: info@printflow.pt

Contacto telefónico: (+351) 220 996 592.

10.07. Transmissão de Dados Pessoais

Em que circunstâncias existe comunicação dos seus dados pessoais a outras entidades, subcontratantes ou terceiros?

No âmbito da gestão de dados de Cliente, alguns dos dados pessoais recolhidos podem ser transmitidos, apenas no necessário, a terceiros nos seguintes casos:

Empresas transportadoras de mercadorias tendo como única e exclusiva finalidade a realização e execução cabal dos serviços ou produtos comprados pelo utilizador, titular dos dados pessoais recolhidos;

Empresas de tratamento estatístico e publicidade, como a Google e seus parceiros no seu Programa de Opiniões de Clientes da Google, no Google Analytics e Google AdSense.

A Google e os respetivos parceiros utilizam várias tecnologias para recolher e armazenar informações quando o utilizador visita um serviço Google e isto pode incluir a utilização de cookies ou tecnologias semelhantes para identificar o respetivo navegador ou dispositivo. A Google utiliza igualmente estas tecnologias para recolher e armazenar informações quando o utilizador interage com serviços disponibilizados aos respetivos parceiros, como serviços de publicidade ou funcionalidades Google que podem surgir noutros sites. O nosso produto Google Analytics ajuda as empresas e os proprietários de sites a analisarem o tráfego para os respetivos Websites e aplicações. Quando utilizado em conjunto com serviços de publicidade como aqueles que utilizam o cookie DoubleClick, as informações do Google Analytics são associadas pelo cliente do Google Analytics ou pela Google, através de tecnologia Google, a informações acerca de visitas a vários sites.

Os utilizadores deste website podem desativar a opção de uso de cookies por parte do Google para a veiculação de anúncios com base nas visitas anteriores ao website feitas pelos usuários. Para tal, basta visitar a página de desativação de publicidade do Google. NAI: <http://optout.networkadvertising.org>

10.08. Responsabilidade sobre Serviços e Websites da Printflow e de Terceiros

Sobre a utilização e o tratamento de dados pessoais de websites da Printflow, não deixe de consultar as regras sobre utilização de cookies nos respetivos websites. O website, os produtos ou as aplicações da Printflow podem conter links para websites, produtos ou serviços de terceiros, que não têm qualquer relação com a Printflow ou que não são abrangidos por esta Política de Privacidade.

A recolha ou o tratamento dos dados pessoais solicitados por esses terceiros é da sua exclusiva responsabilidade, não podendo a Printflow ser responsabilizada, em qualquer circunstância, pelo conteúdo, pela exatidão, veracidade ou legitimidade desses websites ou pela má utilização dos dados recolhidos ou tratados por intermédio dos mesmos.

Alertamos os clientes e utilizadores da Printflow para este facto e para a necessidade de, antes de utilizarem os websites, produtos ou aplicações, lerem e aceitarem as regras relativas ao tratamento de dados pessoais definidos por esses terceiros.

10.09. Medidas Processuais e técnicas de Segurança

10.09.01. De que modo a Printflow protege a sua informação pessoal?

A Printflow tem implementadas as medidas lógicas, físicas, organizativas e de segurança adequadas, necessárias e suficientes para proteger os seus dados

peçoais contra a destruição, a perda, a alteração, a difusão, o acesso não autorizados ou qualquer outra forma de tratamento acidental ou ilícito.

A Printflow tem implementados:

- requisitos e medidas de segurança lógicos, como a utilização de firewalls e sistemas de detecção de intrusão nos seus sistemas, a existência de uma política rigorosa sobre os acessos a sistemas e à informação e o registo das ações efetuadas pelos colaboradores da Printflow sobre dados pessoais dos clientes ou utilizadores (logging);
- meios de proteção dos dados desde a conceção (“privacy by design”) utilizando meios técnicos como a máscara, a cifragem, a pseudonimização e a anonimização dos dados pessoais e, ainda, um conjunto de medidas preventivas favoráveis à privacidade (“privacy by default”);
- mecanismos de escrutínio, auditoria e controlo para garantir o cumprimento das políticas de segurança e privacidade;
- regras de acesso para os Clientes ou Utilizadores a determinados produtos ou serviços, como por exemplo a introdução de uma password, para permitir reforçar os mecanismos de controlo e segurança.

A Printflow aconselha, no entanto, prudência na exposição dos seus dados pessoais e na circulação desses dados pela internet, atos que são da total responsabilidade do cliente, uma vez que esses dados não estão totalmente protegidos contra eventuais violações, a adoção de medidas de segurança complementares, incluindo a manutenção de equipamentos (PCs, tablets ou telemóveis) e programas devidamente atualizados e configurados com firewalls e proteção contra software malicioso (ex., antivírus), a não navegação em sites de reputação duvidosa ou para os quais não tenha as devidas garantias de autenticidade, a proteção física dos seus equipamentos e evitar colocar credenciais de acesso em computadores de acesso público (e.g., cibercafés, hotéis, etc.) e a utilização de passwords fortes e diferenciadas consoante cada serviço ou website.

10.10. Cookies

A Printflow recolhe, através de cookies, informação dos seus Clientes no sentido de poder fornecer um serviço personalizado e permitir uma melhor navegação.

Os cookies são pequenos ficheiros de informação que são colocados no seu equipamento eletrónico (computador, tablet, smartphone, etc) e que podem assumir várias funções, podendo guardar as preferências do utilizador para certos tipos de informação ou guardar informação relativa à sua visita neste website.

10.10.1. O que são cookies?

Cookies são ficheiros que contêm pequenas porções de informação que é descarregada no browser utilizado no acesso a um qualquer website que visite.

Têm como principal objetivo o reconhecimento do utilizador nas suas visitas ao website e respetivos parâmetros de configuração e o consequente estabelecimento de sessões seguras e privadas, bem como a devida prevenção de qualquer tentativa de acesso não autorizado e a adequada proteção de dados nos termos legalmente exigidos.

A utilização de cookies na internet é usual e em nada prejudica os computadores e demais equipamentos de acesso web dos utilizadores.

10.10.2. Quais as funções das cookies?

Os cookies executam diversas funções, nomeadamente auxiliar a área de gestão e atualização de conteúdos dos websites a compreender com maior profundidade o modo como este é utilizado, facilitando a respetiva navegação, guardando as suas preferências e, de modo geral, melhorando a sua experiência de utilização, servindo ainda para garantir que os websites lhe apresentam conteúdos relevantes. São assim instrumentos de melhoria contínua da experiência de utilização.

10.10.3. Porquê a utilização de cookies?

Diversos serviços e funcionalidades presentes no website Printflow requerem ativas as opções "cookies enable" nos browsers dos respetivos computadores e equipamentos dos utilizadores.

Estas opções, para além de permitirem o estabelecimento de sessões seguras, garantem ainda os mecanismos complementares necessários à proteção dos dados dos utilizadores.

Estes serviços recorrem à utilização de cookies de forma a garantir o registo e autenticação dos dados do utilizador, respetivos parâmetros de configuração e finalmente para assegurar a devida prevenção face a qualquer tentativa de acesso não autorizado. Nesse sentido, a ativação da opção "cookies enable " no browser, é um requisito para o funcionamento e adequada segurança e proteção dos dados dos utilizadores.

10.10.4. Que tipos de cookies utilizamos?

A Printflow utiliza cookies temporários, para maximizar a segurança dos seus serviços e para assegurar a prestação otimizada dos serviços online.

A Printflow não recorre à utilização de cookies para registo da navegação internet, externa aos websites da Printflow, nem para registo de qualquer tipo de informação pessoal ou confidencial, possível de ser entendida por qualquer outro website.

A Printflow também não promove ações de comercialização ou distribuição de informação, com base em cookies sem que esta seja previamente autorizada.

ASSIM A Printflow RECORRE À INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA PELAS COOKIES PARA AS SEGUINTE FINALIDADES:

- Permitir o registo de dados do utilizador, respetivos parâmetros de configuração e assegurar a devida prevenção a qualquer tentativa de acesso não autorizado;
- Garantir a privacidade de qualquer área privada;
- Recolher informação sobre quais as páginas mais relevantes para os utilizadores e respetivos volumes de acessos e visitas;
- Armazenar informação de marketing e outras preferências para melhorar a experiência de utilização;
- Avaliar a eficácia das diversas ações de campanha publicitária, promocional ou informativa, visando a sua melhoria contínua;

SÃO EXCLUÍDAS AS SEGUINTE FINALIDADES:

- Armazenar informação que permita a sua identificação pessoal;
- Rastrear a navegação dos utilizadores depois de ter abandonado os websites da Printflow;

- Utilizar sem consentimento dados armazenados em cookies nos casos em que a obtenção prévia desse consentimento seja exigida.

10.10.5. Que tipos de cookies existem?

Existem diversos tipos de cookies com diferentes formas de atuação e finalidades na sua navegação na internet. Para que tenha o total esclarecimento, apresentamos as categorias existentes e que poderá verificar no seu browser:

COOKIES ESTRITAMENTE NECESSÁRIAS:

São cookies essenciais porque garantem a navegação no site e a utilização das respetivas funcionalidades, tais como aceder a áreas seguras de websites ou funcionalidades de e-commerce. Não recolhem informação sobre o utilizador que possa ser utilizada para fins de marketing ou de identificar as visitas do utilizador a websites. Tratando-se de cookies estritamente necessários para o fornecimento do serviço expressamente solicitado pelo utilizador, esta categoria de cookies não poderá ser desativada ou declinada.

COOKIES DE PERFORMANCE:

Estes cookies recolhem informação sobre a utilização global dos websites, por exemplo, quais as páginas com maior volume de visitas ou se recebe mensagens de erro.

Não recolhem informação de identificação do utilizador. Toda a informação recolhida é totalmente anónima e serve apenas a função de otimizar a navegação nos websites. Não têm como objetivo a disponibilização de campanhas de marketing dirigidas, destinando-se somente ao desenvolvimento de melhorias dos websites e performance.

COOKIES FUNCIONAIS:

Estes cookies permitem aos websites recordar informação sobre as escolhas feitas pelo utilizador, tais como o username, o idioma, a região de onde acede, e personalização por parte do utilizador da experiência de navegação dos websites. São também utilizados para recordar as alterações realizadas na configuração dos websites, nomeadamente, o tipo e tamanho de letra, cores, e disposição de informação nas páginas. Poderão ainda servir para a prestação de uma dada função, por exemplo, exibição de um vídeo. Não integram este conceito os cookies que tenham como objetivo campanhas de marketing dirigidas. A informação recolhida é anónima e não possibilita rastrear o percurso dos utilizadores noutros websites.

COOKIES DE TARGETING:

Estes cookies recolhem informação sobre os hábitos de utilização de um browser pelo utilizador, registando utilizações dos websites.

São utilizados para suportar a realização de ações de marketing e comunicação mais direcionadas, não recolhendo informação da identificação pessoal do utilizador. Permitem sim a distinção e identificação das preferências de utilização individuais ou armazenar um código que permite traduzir um conjunto de hábitos ou preferências de utilização.

10.10.6. Como gerir as cookies?

Ao continuar a navegar nos websites da Printflow, e exceto se tiver desativado os cookies, concorda com o seu uso no dispositivo e browser utilizado, de acordo com

a presente Política de Cookies.

Optando pela desativação, todas ou algumas das funcionalidades disponíveis poderão ficar inibidas, penalizando a sua experiência de navegação.

Poderá, a todo o momento, controlar o modo como os cookies se encontram alojados no seu browser ou mesmo removê-los, a partir das opções de configuração. Conforme referido, deverá ter em atenção que a alteração destas configurações poderá ter impacto na adequação e plena utilização dos websites da Printflow.

A Printflow utiliza cookies para melhorar a sua navegação e alguns dos nossos serviços internet requerem ativa a opção "cookies enable" nos browsers utilizados, uma vez que permitem o estabelecimento de sessões seguras e asseguram a respetiva proteção dos dados.

10.10.7. O que acontece se desativar a opção de cookies no browser?

Os browsers mais recentes disponibilizam a opção de aceitar ou declinar a gravação de cookies. Esta é uma configuração global aplicada a todos os websites que aceder. Se desativar a opção de gravar cookies no seu browser, deixará de aceitar cookies dos websites que visite.

COMO DESATIVAR/ATIVAR COOKIES?

Caso queira alterar a configuração ou desativar os cookies no seu browser, poderá selecionar as seguintes opções.

Recordamos que de a desativação dos cookies determina que todas ou algumas das funcionalidades disponíveis poderão ficar inibidas, penalizando a sua experiência de navegação.

Tipos de browser

Internet Explorer v6.x ou superior

- Selecionar "Ferramentas" da barra principal no topo do ecrã;
- Selecionar "Opções";
- Selecionar "Privacidade" e "Opções Avançadas" na janela "Definições";
- Selecionar "Alterar" opções de cookies;
- Inativar / Ativar cookies selecionando "Rejeitar" ou "Aceitar", respetivamente;
- Inativar / Ativar "cookies de terceiros" selecionando "Rejeitar" ou "Aceitar", respetivamente;
- Inativar / Ativar "Aceitar sempre cookies de sessão";
- Selecionar "OK".

Firefox v.9 ou superior

- Selecionar "Ferramentas" da barra principal no topo do ecrã;
- Selecionar "Opções";
- Selecionar "Privacidade" no topo da janela;
- Selecionar "Histórico", nas opções "O Firefox irá:";
- Selecionar "lembrar o histórico" ou "nunca lembrar o histórico";
- Pode personalizar as definições mantendo o histórico ("Lembrar histórico de navegação e transferências") e ativar/desativar a opção de cookies ("Aceitar cookies de sítios");
- Selecionar "OK".

Google Chrome v.24 ou superior

- Selecionar "Personalizar e Controlar o Google Chrome";
- Selecionar "Definições";

- Selecionar "Definições Avançadas";
- Selecionar "Privacidade" no topo da janela;
- Na área 'Privacidade', selecionar opção "Definições de Conteúdo";
- Selecionar "Bloquear definição dos dados por parte dos sites" ou "Permitir definição dos dados locais";
- Inativar / Desativar "Bloquear cookies e dados de sites de terceiros"
- Selecionar "OK".

11. Legislação aplicável

As presentes condições gerais e todos os contratos que vierem a ser celebrados ao abrigo da mesma regem-se pela legislação portuguesa e comunitária em vigor.

12. Resolução alternativa de litígios

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios de consumo:

A Printflow é empresa aderente no:

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Rua Damião de Góis, 31, Loja 6, 4050-225, Porto

Tel.: 225 508 349 / 225 029 791; E-mail: cicap@mail.telepac.pt; Sítio: www.cicap.pt

Outros Centros de Arbitragem:

CNIIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Tel.: 213 847 484; E-mail: cniacc@unl.pt; Sítio: www.arbitragemdeconsumo.org

CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve

Tel.: 289 823 135; E-mail: cimaal@mail.telepac.pt; Sítio: www.consumidoronline.pt

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

Tel.: 239 821 690/289. E-mail: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com; Sítio: www.centrodearbitragemdecoimbra.com

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Tel.: 218 807 000 / 218807030. E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt; director@centroarbitragemlisboa.pt; Sítio: www.centroarbitragemlisboa.pt

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

Tel.: 253 422 410; E-mail: triave@gmail.com; Sítio: www.triave.pt

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)

Tel.: 253 617 604; E-mail: geral@ciab.pt; Sítio: www.ciab.pt

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira

Morada: Rua Direita, 27 - 1º Andar, 9050-405 Funchal; E-mail: centroarbitragem.sras@govmadeira.pt

Em caso de litígio de consumo no online, o consumidor pode recorrer a um sistema de resolução de litígios em “linha” (RLL), a Plataforma ODR (“online dispute resolution”), com competência para resolução de litígios relativos às obrigações

contratuais resultantes de contratos de venda ou de serviços online. Aceda aqui à Plataforma Eletrónica de Resolução Alternativa de Litígios nos contratos de venda ou de serviços online:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>
Para mais informações consulte o Portal do Consumidor em www.consumidor.pt

13. Programa Pontos Printflow

Os presentes Termos e Condições ("Termos") regulam o acesso e a utilização do Programa de Pontos Printflow ("Programa de Pontos"). A Printflow reserva-se o direito de modificar unilateralmente, em qualquer momento, a apresentação e configuração do Programa de Pontos, assim como as condições requeridas para a sua utilização. O Programa de Pontos teve início dia 13/12/2018.

LEIA CUIDADOSAMENTE ESTES TERMOS E CONDIÇÕES. AO UTILIZAR O PROGRAMA DE PONTOS PRINTFLOW O CLIENTE RECONHECE E CONCORDA COM OS TERMOS E CONDIÇÕES DO SERVIÇO AQUI DESCRITOS. SE NÃO CONCORDAR COM QUALQUER DESTES TERMOS E CONDIÇÕES O UTILIZADOR NÃO DEVE UTILIZAR O PROGRAMA DE PONTOS PRINTFLOW.

13.1. Adesão

Todos os Clientes registados na Printflow podem aderir facultativamente ao Programa de Pontos em <https://www.printflow.pt/clientes/pontos>.

Em qualquer momento o Cliente pode cancelar a sua adesão ao Programa de Pontos.

13.2. Ganhar Pontos

O Cliente pode ganhar pontos em acções promocionais divulgadas pela Printflow no seu site, app, redes sociais, newsletter ou outros meios de comunicação.

Ao comprar, recomendar, avaliar ou inscrever-se na nossa newsletter irá ganhar pontos.

Pode consultar a tabela atual de aquisição e conversão de pontos em <https://www.printflow.pt/pontos-printflow>.

13.2.1. Encomendas

Quando a sua encomenda fica finalizada irá ganhar pontos por cada euro de compras em artigos (o valor de portes ou outros encargos não são convertidos em pontos). Por cada encomenda cancelada os pontos obtidos serão subtraídos ao seu saldo de pontos.

13.2.2. Subscrição newsletter

Quando se inscreve na nossa newsletter irá ganhar pontos.

Caso cancele a sua inscrição, os pontos obtidos pela inscrição serão subtraídos ao seu saldo de pontos.

13.2.3. Recomendação a amigos

O Cliente pode recomendar a Printflow partilhando com amigos o seu link ou código pessoal.

Cada Cliente recomendado (Amigo) ao registar-se ganha automaticamente pontos que poderá deduzir na sua primeira compra ou acumulá-los no seu saldo de pontos para utilização futura.

Por cada registo de um Amigo o Cliente que o recomendou ganha pontos que permanecem pendentes até o seu Amigo encomendar pela primeira vez.

13.2.4. Avaliações

Normalmente, 7 dias após a entrega das encomendas, convidamos o Cliente a avaliar o serviço prestado e a qualidade dos produtos respondendo a um pequeno questionário.

Por cada avaliação de encomendas concluída o Cliente receberá pontos desde que cumpra as seguintes condições:

- Responda a todas as questões classificando o seu grau de satisfação;
- Deixe pelo menos um comentário à primeira questão.

13.3. Validade dos Pontos

Os pontos obtidos são, por norma, válidos por 1 ano (365 dias), exceto quando indicada outra data.

Os pontos não utilizados, após ultrapassar a sua data de validade ficarão indisponíveis (caducados).

13.4. Saldo de Pontos

O Cliente pode consultar os seus pontos disponíveis, pendentes, caducados e histórico de movimentos na sua área de cliente em <https://www.printflow.pt/clientes/pontos> utilizando as suas credenciais de acesso.

13.5. Troca de Pontos

Os pontos disponíveis só podem ser convertidos em descontos ("troca de pontos") nos artigos de novas encomendas.

Cada ponto equivale a um montante de desconto.

A troca de pontos é sempre efetuada antes de finalizar a sua encomenda.

Por cada encomenda, o Cliente poderá utilizar no máximo os pontos acumulados equivalentes a 50% do valor dos artigos encomendados.

Por cada encomenda, o valor restante a pagar deverá ser superior ou igual ao valor mínimo de encomenda presente nas condições gerais da Printflow.

Qualquer encomenda cancelada devido a falta de pagamento dentro do prazo estipulado, não dará o direito de reposição de pontos.

A troca de pontos por descontos não acumula com outras promoções ou cupões de desconto, exceto quando indicada essa permissão.

13.6. Outras Condições

- Os pontos obtidos não poderão ser convertidos em dinheiro.
- Os pontos obtidos não podem, em momento algum, ser transferidos para outro Cliente ou outro registo do mesmo Cliente.
- De forma a evitar abusos e classificação de SPAM, é proibido o envio de recomendações através do formulário disponibilizado pela Printflow para emails ou listas de emails de pessoas que o Cliente não conheça.
- O Cliente está proibido de registar várias contas com o intuito de abuso do Programa de Pontos.

- Caso tenhamos conhecimento de qualquer tipo de abuso por parte de algum Cliente, a Printflow reserva-se o direito de bloquear o Programa de Pontos ao Cliente.
- A Printflow reserva-se o direito de suspender ou cancelar este Programa de Pontos a qualquer momento.

13.7. Política de Privacidade e Protecção de dados

A este Programa de Pontos aplica-se a política de privacidade e tratamento de dados presente nas condições gerais de utilização do site www.printflow.pt que pode consultar na íntegra em <https://www.printflow.pt/condicoes/politica-de-privacidade>.