

# NORMAS DE FUNCIONAMENTO

**Globlec**

Comércio de Materiais Elétricos, Lda



# ÍNDICE

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS	3
ENTREGAS E RECOLHAS	4
DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS	5
DEVOLUÇÃO DE BOBINES	6
CONDIÇÕES DE GARANTIA	7

# TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

As seguintes condições serão aplicáveis às relações comerciais entre a Globlec – Com. Mat. Elétricos, Lda (“Globlec”) e os seus clientes, salvo disposição particular/especial contrária.

1. À Globlec – Com. Mat. Elétricos, Lda reserva-se o direito de alterar sem aviso prévio estas condições, sendo o cliente aconselhado a uma consulta regular.
2. A aceitação das presentes condições opera-se com a promoção de encomendas e ativa-se com a receção da mercadoria, por parte do cliente.

# ENTREGAS E RECOLHAS

1. O cliente deve, no exato momento da receção de material, proceder à sua total verificação – número de volumes e condições de acondicionamento:
  - Para levantamentos, em qualquer um dos balcões, a situação deverá ser imediatamente comunicada.
  - Em casos de entregas, a cargo da Globlec, aconselhamos o registo através de fotografias que comprovem a reclamação.
2. Por imposição legal, o transporte de mercadorias obriga a que os produtos sejam acompanhados de documento legal – Guia de Transporte, devidamente comunicada à Autoridade Tributária (AT), emitida pelo cliente.
3. Caso se verifiquem faltas ou danos evidentes (nos produtos e/ou respetivas embalagens), o cliente deve fazer constar tais informações no documento de transporte, que nos deverá ser encaminhado num prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, após a receção da mercadoria.
  - Sem as devidas anotações, a encomenda não poderá ser objeto de contestação.
  - Ultrapassado o prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, qualquer contestação poderá não ser aceite.
4. A recolha de produtos ou bobines, por parte da Globlec, estará sempre pendente da aceitação comercial e gestão de voltas.
  - A recolha será sempre efetuada caso não crie constrangimentos à volta programada ou à demais ocupação de cabine.
  - Caso o cliente exija recolha, reserva-se à Globlec o direito de cobrança dos encargos com o transporte.
5. Caso a recolha não seja efetuada por razões alheias à Globlec, o transporte poderá ser objeto de cobrança.

# DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS

1. Todas as devoluções de material apenas serão aceites caso o produto se encontre nas condições originais.
2. À Globlec, reserva-se o direito de não aceitar qualquer devolução de produtos incompletos, estragados ou com indícios de utilização.
3. Para produtos específicos, a aceitação fica dependente da autorização do respetivo fornecedor, nas condições impostas pelos mesmos. Assim, à Globlec, reserva-se o direito de aplicar ao cliente qualquer tipo de desvalorização ou cobrar qualquer custo extraordinário de transporte ou logística, caso os mesmos tenham sido determinados pelo fabricante.
4. A aceitação de qualquer processo de devolução pressupõe que a responsabilidade de devolução física será assumida pelo cliente, salvo decisão comercial.
5. Não são aceites quaisquer cortes de cabo, cuja encomenda tenha sido satisfeita de acordo com a vontade expressa do cliente, reservando-se (à Globlec) a possibilidade de imputar quaisquer custos ou desvalorizações, em caso de aceitação comercial.
6. Após a aceitação do Pedido de Devolução de Material (PDM), o processo mantém-se válido por um período de 4 (quatro) meses.
  - Após este período, os processos serão automaticamente arquivados, devendo o cliente efetuar um novo pedido (que será novamente avaliado).
7. Quaisquer devoluções, pressupõem a aceitação por parte da Globlec, podendo estar sujeitas a depreciação.
8. Caso a devolução de produtos não seja aceite pela Globlec, mas os produtos já se encontrem nas nossas instalações, por iniciativa do cliente, reserva-se um período de 15 (quinze) dias para que o levantamento seja efetuado.
  - Findo o prazo, a Globlec não se responsabiliza por quaisquer inconvenientes.

# DEVOLUÇÃO DE BOBINES

1. As bobines serão sempre faturadas, em conjunto com os cabos que acondicionam, de acordo com a Tabela de Preços à data, aplicando-se as condições de pagamento acordadas para a faturação geral.
2. As bobines, em pleno estado de conservação, poderão ser devolvidas num prazo de 2 (dois) anos e estarão sujeitas a uma desvalorização de 20%.
  - Bobines danificadas não serão creditadas, todavia, o cliente será notificado da situação.
  - As bobines devolvidas cuja matrícula não corresponde ao pedido de devolução original e/ou cuja identificação não seja possibilitada, não darão origem a crédito.
  - Para as situações supra, o cliente poderá efetuar a recolha (nas nossas instalações) num período máximo de 15 (quinze) dias.
3. Bobines devolvidas após o prazo definido (máximo de 2 anos), não têm garantido o compromisso de retoma.

# CONDIÇÕES DE GARANTIA

1. Todos os produtos comercializados pela Globlec possuem a garantia mínima indicada nos termos da legislação nacional, sendo necessária a apresentação de comprovativo de compra dos equipamentos.
2. Os materiais e equipamentos fornecidos são garantidos, nos termos de garantia específica, entendendo-se que essa garantia nunca pode ser superior à concedida pelo próprio fabricante.
3. Não se efetuam trocas diretas de material não conforme.
  - Será efetuado um novo débito para um novo produto e, após a devolução do produto não conforme, será efetuado o respetivo crédito.
4. A reparação de produtos, ao abrigo da garantia, ficará sempre dependente do fabricante e respetivas condições impostas.
  - A Globlec não disponibiliza produtos provisórios de substituição.
5. As garantias não cobrem:
  - Deficiências causadas pelo desgaste normal, deteriorações ou acidentes resultantes de utilizações negligentes.
  - Qualquer tipo de intervenção nos produtos, nomeadamente, tentativas de reparação (ou mesmo reparação) fora dos nossos serviços de assistência.
  - Uso impróprio do produto, que poderá causar danos irrecuperáveis – variações de temperatura, contacto com água, instalações elétricas deficientes, entre outras.
  - Alterações de cor, com o tempo, devido à oxidação dos acabamentos.
6. A reparação de produtos reclamados fora da garantia, é da responsabilidade exclusiva do cliente.
7. O prazo de garantia, de qualquer produto, inicia a partir da data da emissão do respetivo documento legal de venda.

# GESTÃO DADOS (RGPD)

Na Globlec – Com. Mat. Eléctrico, Lda compreendemos que as utilizações dos seus dados pessoais requerem a sua confiança.

A confidencialidade e a integridade dos seus dados pessoais são uma das nossas principais preocupações, nesse sentido esta declaração pretende dar uma informação sobre a forma como os recolhemos e os tratamos.

Para a Globlec – Com. Mat. Eléctrico, Lda a satisfação de todos os clientes é uma prioridade e uma preocupação constante. Nesse sentido, o seu consentimento livre e informado para tratar os seus dados pessoais, permitirá à Globlec – Com. Mat. Eléctrico, Lda entrar em contacto consigo por telefone e/ou e-mail, com o fim de cumprir com as nossas obrigações contratuais, aferir a sua satisfação com os nossos serviços e solucionar alguma questão pendente ou que venha a surgir.

O objeto de tratamento dos seus dados pessoais é: o seu nome/firma, morada, número de telefone, endereço de e-mail, número de identificação fiscal e/ou de identificação pessoal, que nos foram transmitidos aquando da venda de bens ou serviços e/ou apresentação de respetivas propostas.

São facultados os seus dados pessoais quando participa em concursos, eventos, utiliza as nossas páginas de Internet ou aplicações, comunica connosco por telefone, textos (SMS), mensagem multimédia MMS, navega na nossa página da Internet e participa em redes sociais.

# GESTÃO DADOS (RGPD)

## **Finalidade dos seus Dados**

A Globlec – Com. Mat. Eléctrico, Lda faz o tratamento de dados pessoais em nome próprio, e toda a informação disponibilizada ou obtida é necessária para gerir a relação contratual. Mas também o pode fazer em nome e representação de terceiros, nas seguintes situações:

- Em razão do cumprimento de obrigações legais de prestação de informação a entidades oficiais;
- Entidades fiscais, aduaneiras ou outras, quando tratamos de procedimentos relativos à atribuição de benefício fiscal ou outros similares.

Os seus dados pessoais poderão ser tratados por empresas subcontratadas pela Globlec – Com. Mat. Eléctrico, Lda nomeadamente para alojamento de página web, correio eletrónico, resposta a questões de utilizadores sobre os serviços, envio de informações sobre novos serviços e produtos, ofertas especiais. São fornecidas a estas empresas apenas os dados pessoais necessários para a prestação do serviço em causa.

O fundamento jurídico para o tratamento dos seus dados é o consentimento nos termos do disposto no artigo 6.º, n.º 1 alínea a). Os dados necessários à gestão da relação contratual e respetiva faturação serão tratados com base na sua necessidade para a execução do compromisso comercial.

## **Prazo de conservação dos dados**

Conservamos os seus dados pessoais durante o prazo de 10 anos o qual julgamos indispensável e apropriado para os fins a que se destinam e corresponde ao prazo legal de guarda de documentos contabilísticos.

Dispomos de meios técnicos para garantir a segurança dos seus dados pessoais.

# GESTÃO DADOS (RGPD)

## **Responsável pelo tratamento de dados pessoais**

A Globlec – Com. Mat. Eléctrico, Lda é a responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais, por meios automatizados ou não, desde a sua recolha, organização, conservação até à eliminação.

A Globlec – Com. Mat. Eléctrico, Lda conhece e cumpre com as regras previstas para o tratamento de dados pessoais, que atualmente estão previstas no Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016.

## **Direito de acesso, retificação, extinção, limitação do tratamento, opor ao tratamento, solicitar a portabilidade dos seus dados**

Tem o direito de, sempre que quiser e gratuitamente, solicitar à Globlec – Com. Mat. Eléctrico, Lda, para:

- Aceder aos dados que nos indicou;
- Retificar os seus dados;
- Pedir a extinção dos seus dados;
- Pedir a limitação do tratamento dos seus dados;
- Opor-se ao tratamento dos seus dados;
- Solicitar a portabilidade dos seus dados para entidade por si indicada.

Se o tratamento depender do seu consentimento ou acordo e esse for efetuado por meios automatizados, tem direito ao envio dos dados pessoais anteriormente fornecidos, de forma estruturada, comumente utilizada e num formato informaticamente legível.

Os seus pedidos serão tratados com especial cuidado de forma que possamos assegurar a eficácia dos seus direitos. Poderá ser-lhe pedido que faça prova da sua identidade de modo a assegurar que a partilha dos dados pessoais é apenas feita com o seu titular.

# GESTÃO DADOS (RGPD)

Deve ter presente que em certos casos (por exemplo, devido a requisitos legais) o seu pedido poderá não ser imediatamente satisfeito.

De qualquer modo, será informado das medidas tomadas nesse sentido, no prazo máximo de um mês a partir do momento em que o pedido for efetuado.

Tem ainda o direito de apresentar uma reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados.

Note-se, porém, que caso exista norma ou obrigação legalmente imposta que se sobreponha a estes direitos, a Globlec – Com. Mat. Eléctrico, Lda responderá a impossibilidade de executar o pedido, indicando o respetivo fundamento.

## **Marketing**

A Globlec – Com. Mat. Eléctrico, Lda poderá tratar os seus dados para lhe enviar informações sobre os seus produtos, serviços ou alterações às Normas de Funcionamento.

Este tratamento de dados será realizado apenas com o seu consentimento, prestado no momento da adesão, procura de produtos através dos formulários que a Globlec – Com. Mat. Eléctrico, Lda possui (Link de adesão). Caso consinta, receberá comunicações de marketing através de e-mail, SMS, MMS, Cartas, contactos telefónicos e outras formas de comunicação.

A Globlec – Com. Mat. Eléctrico, Lda poderá ainda partilhar os seus dados com terceiros que gerem redes sociais, como por exemplo o Facebook, para efeitos de realização de campanhas de marketing através das redes sociais.

O consentimento para o tratamento de dados pessoais para efeitos de marketing direto pode ser revogado em qualquer altura.

# GESTÃO DADOS (RGPD)

## **Definição de perfis**

A Globlec – Com. Mat. Eléctrico, Lda realiza a definição de perfis com base na informação relacionada com as suas aquisições ou consultas. Sempre que utilizar, a Globlec – Com. Mat. Eléctrico, Lda regista os produtos adquiridos, valores pagos, data e hora, assim como o local de aquisição.

Esta informação é analisada para identificar o seu perfil de consumo. Esta análise permite à Globlec – Com. Mat. Eléctrico, Lda enviar-lhe informação personalizada e adequada ao seu perfil. A Globlec – Com. Mat. Eléctrico, Lda utiliza informação estatística relacionada com os perfis dos parceiros para melhorar a sua oferta, planear a sua comunicação e gerir este programa de fidelização.

Consulta a nossa Política de Cookies disponível no nosso website.

## **Videovigilância**

Os estabelecimentos da Globlec – Com. Mat. Eléctrico, Lda dispõem de um sistema de videovigilância, devidamente sinalizado. A instalação deste sistema é uma obrigação legal da Globlec – Com. Mat. Eléctrico, Lda de acordo com a Lei da Segurança Privada (Lei n.º 34/2013, de 16 de maio, art.º 8.º n.º 2).

As gravações de imagem obtidas pelos sistemas videovigilância são conservadas, em registo codificado, pelo prazo de 30 dias contados desde a respetiva captação, findo o qual são destruídas (sem prejuízo da conservação por período superior em caso de processo judicial).

# GESTÃO DADOS (RGPD)

## **Gestão de Eventos e Outras Campanhas**

A Globlec – Com. Mat. Eléctrico, Lda promove a realização de eventos e outras campanhas e o tratamento de dados pessoais é efetuado com a finalidade de permitir a gestão da participação do cliente.

Os seus dados serão apenas conservados para esta finalidade durante o período necessário à gestão dos mesmos.

## **Direito a reclamar**

Caso considere que os seus dados não estão a ser tratados em conformidade com a legislação aplicável, designadamente europeia e nacional, lembramos que tem o direito de apresentar reclamação a uma autoridade de controlo (Comissão Nacional de Proteção de Dados) veja por favor;

[https://www.cnpd.pt/bin/duvidas/queixas\\_frm.aspx](https://www.cnpd.pt/bin/duvidas/queixas_frm.aspx)

Agradecemos o vosso compromisso para o cumprimento do RGPD, que terá as suas exigências, mas que a Globlec – Com. Mat. Eléctrico, Lda estará sempre ao dispor para qualquer esclarecimento que ache necessário.

# GESTÃO DADOS (RGPD)

## Tem alguma dúvida?

Se permanecer com alguma dúvida relativamente ao tratamento dos seus dados pessoais, ou pretender exercer algum dos seus direitos, por favor contacte-nos:

- Por correio: Rua Elias Garcia, 25-C, 2700-312 Amadora
- Por telefone: 21 495 46 43/48/59
- Por e-mail: [marketing@globlec.pt](mailto:marketing@globlec.pt)

Ocasionalmente, a Globlec – Com. Mat. Eléctrico, Lda atualizará esta Política de Privacidade. Solicitamos-lhe que reveja periodicamente este documento para se manter atualizado.



---

A GERÊNCIA