

CÓDIGO DE CONDUTA

Enquadramento

O presente Código de Conduta consagra um conjunto de princípios, regras e procedimentos de natureza ética e profissional, que devem orientar o comportamento de todos os colaboradores, no desempenho das suas funções comerciais, nomeadamente no que diz respeito ao relacionamento com os clientes, ou potenciais clientes.

A PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. é uma empresa comprometida com a boa-fé, transparência e diligência relativamente à sua actividade comercial.

A nossa missão

O nosso objetivo é satisfazer às necessidades n/ clientes onde garantimos:

- que os seus consumos de energia são provenientes de energia sustentável
- um serviço eficaz, otimizando o uso de energia desde o primeiro dia

Tendo como finalidade reduzir qualquer custo extra na sua fatura final.

É a nossa ampla rede de consultores de energia com presença em todo o território nacional que permite-nos oferecer um **atendimento próximo e personalizado** aos nossos clientes 24 horas por dia, 365 dias ao ano.

Para que os clientes possam usufruir de energia limpa, sustentável e obtida sob parâmetros ambientalmente responsáveis, temos uma ótima equipa de trabalho cuja principal tarefa é responder à demanda energética dos nossos clientes através da utilização de fontes exclusivamente verdes e renováveis.

Além disso, os nossos colaboradores estão em permanente formação o que permite-nos compreender plenamente as alterações que ocorrem no ambiente energético. Isso possibilita um aconselhamento personalizado à medida das necessidades de cada cliente.

Âmbito de aplicação e princípios gerais

Destinatários e âmbito de aplicação

Este Código de Conduta destina-se a todos os membros dos Órgãos Sociais, trabalhadores ou colaboradores e comerciais (independentemente do vínculo contratual), clientes e quaisquer pessoas que participem ativamente nas atividades da PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. (doravante referidos como destinatários).

Os profissionais devem atuar no respeito integral de toda a normativa do setor tendo como objetivo assegurar aos clientes um excelente serviço, a tutela dos seus interesses no que respeita à privacidade dos seus dados bem como a transparência.

Boas condutas comerciais

A presente política de boas práticas comerciais está vocacionada a atingir a mais correcta e transparente transmissão de informação dos nossos serviços e produtos aos n/ clientes, bem como transmitir os valores da PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. , tais como o respeito, a diligência e a boa-fé que deve haver relativamente aos destinatários das ofertas comerciais bem como aos clientes com os quais já exista um vínculo contratual que envolvem os produtos e/ou serviços fornecidos pela PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL LDA.

É por isto que consideramos que para a realização de tais objectivos é muito importante que todos os nossos prestadores de serviços e colaboradores, compartilhem esses mesmos valores, o que sem dúvida será benéfico para todos.

Para esse efeito enumeram-se as seguintes políticas:

No exercício das operações de intermediação comercial dos produtos e/ou serviços comercializados pela PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. , os prestadores de serviços, colaboradores e trabalhadores relativamente aos destinatários de ofertas comerciais (doravante "O Destinatário") devem:

- Identificar-se de maneira clara, e transparente, evitando práticas ou mensagens que gerem confusão.
- Facilitar-lhe toda a informação dos produtos e/ou serviços de forma verdadeira, transparente, completa e simples, de modo que o Destinatário possa avaliar e comparar as ofertas por ele mesmo.
- Respeitar sempre e em todo o caso a vontade dos Destinatário.
- Informar sobre as condições e prazos aplicáveis aos produtos e/ou serviços, assim como da existência de serviços de valor acrescentado na oferta, caso existam, do custo dos mesmos, cláusulas de permanência e penalizações económicas por rescisão de contrato, caso existam.
- Informar de todos os seus direitos e em particular sobre o direito de resolução e dos prazos estabelecidos para tal.
- Informar sobre a oferta que melhor se adapte ao seu perfil, actuando sempre de boa-fé.
- Não recolher nenhum tipo de dado pessoal dos ditos Destinatários que não estejam interessados na oferta comercial, nem de menores de idade, nem de pessoas vulneráveis.
- Nenhum dado pessoal será recolhido ou ofertas comerciais deverão ser assinadas por aqueles que não estão em posição de entender o escopo das informações que lhes sejam transmitidas nem das consequências do seu consentimento.

Nas situações em que se utilizem funcionalidades electrónicas da PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. que envolvam troca de mensagens e/ou comunicações electrónicas com o Destinatário (Potencial Cliente) para validar a contratação, deve-se:

- Explicar com clareza ao Destinatário/ Potencial Cliente as formalidades deste tipo de contratação.
- Em nenhum caso aceder ao terminal, equipamento, telemóvel ou qualquer meio electrónico do Destinatário/ Potencial Cliente, que exija a sua interacção directa para validar a contratação.

A PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. informa também que os prestadores de serviço:

- Em caso algum poderão realizar publicidade não solicitada em visitas domiciliares sobre os produtos e/ou serviços referidos pela PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. que envolvam serviços de comercializadoras eléctricas, excepto no caso do Destinatário (consumidor) tenha solicitado, por sua própria iniciativa, informações sobre o serviço por esse meio.
- Em caso algum poderão realizar práticas de contratação que envolvam serviços de comercializadoras eléctricas nos domicílios dos Destinatários (consumidores) directamente, a menos que o cliente o solicite expressamente e por sua própria iniciativa para marcar a data
- Apenas se deve transmitir informação comercial e recolher dados pessoais de pessoas maiores de 18 anos que detenham as faculdades para contratar, e dêem o seu consentimento para a recolha de tais dados.
- Todas as informações fornecidas aos Destinatários no processo de intermediação, que resultam em consentimento de contratação, devem ser reflectidas no formulário e Contrato correspondentes, cuja cópia e condições gerais e particulares de contratação devem ser fornecidas ao Destinatário, agora Contratante, e devem ser devidamente assinados.
- A PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. não processará formulários nos quais falte informação, documentação anexada ou assinatura. A documentação contratual deverá ser devidamente preenchida e assinada voluntariamente pelo Contratante.
- Em nenhum caso o prestadores de serviços poderá alterar documentos e/ou formulários electrónicos em qualquer dos seus elementos ou requisitos, tanto essenciais como não essenciais, simular um documento total ou parte do mesmo, induzir em erro, nem suplantar ou usurpar a identidade de um terceiro na contratação ou em qualquer dos actos posteriores, nem falsificar a assinatura física ou electrónica do Contratante, nem induzir em erro omitindo informação do interesse do Contratante, nem receber pagamentos da parte dos Contratantes, nem utilizar afirmações falsas ou enganosas para induzir o Contratante a uma determinada conduta, nem, em geral, incorrer em qualquer conduta que seja contrária ao exercício da boa-fé, transparência e diligência. Qualquer uma das condutas aqui listadas ou outras contrárias à boa-fé serão consideradas irregulares e poderão e serão do conhecimento das autoridades podendo ser consideradas por estas como constitutivas de delito. Assim, a PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. não tolera, sob nenhuma circunstância, manifestações de condutas irregulares por parte de nenhum dos seus prestadores de serviços, sendo do conhecimento destes últimos que a PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. colaborará em tudo o que seja possível com as autoridades competentes caso se verifique qualquer conduta das supra referidas.

No caso de incumprimento do presente código de conduta os prestadores de serviços e/o colaboradores serão responsabilizados perante a PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. e clientes ou potenciais clientes por eventuais danos causados a estes últimos

PROTEÇÃO DE DADOS

Em conformidade com o estabelecido na legislação vigente da Proteção de Dados Pessoais, informamos que os dados dos clientes ou potenciais clientes serão incorporados no sistema de tratamento de dados propriedade da PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. , com a finalidade de cumprir com os compromissos derivados do contrato celebrado entre ambas as partes. Em conformidade com a legislação em vigor, a PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. informa que os dados serão conservados durante o prazo legalmente estabelecido.

Informa-se que os dados serão comunicados se necessário: às Administrações públicas e a todas as entidades que seja necessária a comunicação com o objectivo de cumprir com a prestação do serviço anteriormente mencionado. O facto de não facilitar os dados às entidades mencionadas implica que não se possa cumprir com a prestação dos serviços objecto do presente contrato. Por sua vez, informamos que pode entrar em contacto com o responsável pela Proteção de Dados da PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. , dirigindo-se por escrito para o e-mail: legal@nabaliaenergia.pt e dpo@nabaliaenergia.pt.

A PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. informa que irá proceder ao tratamento de dados de forma lícita, leal, transparente, correta, pertinente, limitada, exacta e actualizada. Por este motivo a PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. compromete-se a adoptar todas as medidas necessárias para que se removam ou corrijam sem demora os dados indevidamente transmitidos ou incorrectos.

Em conformidade com os direitos que lhe confere a legislação em vigor relativa à protecção de dados poderá exercer os direitos de acesso, rectificação, limitação de tratamento, eliminação, portabilidade e oposição ao tratamento dos seus dados de carácter pessoal assim como o consentimento dado para o tratamento dos mesmos, dirigindo o seu pedido para a morada acima mencionada ou para o email legal@nabaliaenergia.pt e dpo@nabaliaenergia.pt.

O PRESTADOR DE SERVIÇO poderá também dirigir-se às Autoridades competentes para apresentar reclamação que considere oportuna.

CONCORRÊNCIA

- I. Os colaboradores, profissionais ou prestadores de serviços comprometem-se a usar o pleno das suas habilitações e experiência profissional, a dedicar a sua total atenção e a ter absoluta disponibilidade para o exercício zeloso das suas funções, na perspectiva dos interesses da PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. e suas associadas.
- II. Os colaboradores, profissionais ou prestadores de serviços não podem, salvo com o consentimento da PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. encontrar-se, directa ou indirectamente, empregado ou comprometido (qualquer que seja a natureza do vínculo), com qualquer outra entidade ou negócio, que se encontre em conflito, ou que, com critérios de razoabilidade, poderá estar em conflito com o interesse da PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. .

CONFIDENCIALIDADE

- I. Os colaboradores, profissionais ou prestadores de serviços obrigam-se a manter confidenciais e a não revelar, por qualquer forma ou meio, a nenhuma outra pessoa, em público ou em privado, toda e qualquer Informação Confidencial da propriedade da PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. , transmitida por Terceiros Clientes da PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. ou por esta utilizados para a prossecução da sua actividade e a que tenha tido acesso na execução, ou por ocasião da execução, do presente Contrato, incluindo o conteúdo e condições do mesmo.
- II. Por Informação Confidencial consideram-se todas as informações ou dados de qualquer natureza, documentos em qualquer suporte, conhecido ou a inventar, segredos comerciais, processos, tecnologia, estudos, layout, métodos de trabalho e de prestação de serviços, know-how e a segredos comerciais (seja informação comercial, técnica, operacional, de clientes e a sua informação pessoal, de produtos, etc.) e conhecimentos técnicos,

pressupostos, elementos e resultados obtidos e, em geral, tudo o que disser respeito à actividade da PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. , seus clientes, colaboradores e/ou fornecedores. Consequentemente, obriga-se a guardar total confidencialidade sobre todos os dados e informação a que tenha acesso como resultado desta relação comercial o laboral.

- III. As obrigações de confidencialidade previstas na presente Cláusula vigorarão durante todo o período de exercício das funções, subsistindo sem prazo, após a cessação do vínculo entre este e a PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. .

DISPOSIÇÕES FINAIS

Vigência e divulgação

- I. O presente Código de Conduta entra em vigor imediatamente após a sua aprovação pela gerência da PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA. e respetiva divulgação a todos os demais destinatários.
- II. O presente Código de Conduta será ainda disponibilizado no sítio de internet da Instituição PROPENSALTERNATIVA UNIPESSOAL, LDA.

Carnaxide, 03 de Maio de 2021,