

## TERMOS E CONDIÇÕES

### Enquadramento

A LIFENATURAL® marca representada na Europa pela sociedade comercial OLHAR SEM FRONTEIRAS, LDA reafirma o seu compromisso de proteção de dados dos seus clientes e dos visitantes deste site. Assim, e em cumprimento do disposto no Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD – Regulamento [EU] 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016), relativo à proteção de pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, a OLHAR SEM FRONTEIRAS LDA procedeu à revisão dos Termos e Condições de utilização da loja online, bem como da sua Política de Privacidade. A nova redação destes textos entrará em vigor no dia 17 de Dezembro de 2020.

### Termos e Condições Gerais

O acesso e a navegação neste site estão sujeitos aos presentes Termos e Condições Gerais de Utilização, que integram as Condições Gerais de Venda da loja online [www.lifenatural.eu](http://www.lifenatural.eu) e a Política de Privacidade e Proteção de Dados apresentadas pela sociedade comercial OLHAR SEM FRONTEIRAS, LDA., NIPC 516236148, com sede na Rua Corujeira de Baixo, 154 – 4300-149 Porto, Portugal, adiante designada por LIFENATURAL®.

### Introdução

As vendas realizadas através da loja online pressupõem a aceitação, por parte do cliente, das Condições Gerais de Venda que são estabelecidas em cumprimento da legislação aplicável ao setor do comércio eletrónico.

A LIFENATURAL® reserva-se, no entanto, o direito de alterar estas Condições Gerais de Venda sem aviso prévio, obrigando-se a publicar quaisquer alterações no presente site.

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

### Conceitos e Definições

Cliente – qualquer pessoa singular com idade mínima de 18 anos que cria uma conta de cliente sob o compromisso de que todas as informações relativas à sua identificação e demais dados necessários à realização e ao processamento da respetiva encomenda são verdadeiros, atualizados e completos. Para todos os efeitos, a LIFENATURAL® considera que uma pessoa coletiva fica identificada e individualizada pela conexão entre a sua designação social, a sede social e o número de identificação de pessoa coletiva indicados no momento da criação da respetiva conta de cliente.

*Cookie* – pequeno ficheiro enviado para o computador do cliente que fica guardado no seu disco.

Ao criar uma conta no *site*, o computador do cliente guardará um *cookie* que permitirá que o cliente seja automaticamente identificado sempre que voltar a visitar o *site*.

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

Dados pessoais – informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável, i.e., o “titular dos dados”, identificável direta ou indiretamente por referência a um identificador (por exemplo: nome, n.º de identificação; endereço de e-mail; IP; etc.).

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

Todos esses direitos estão reservados à LIFENATURAL® e aos seus fornecedores.

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

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

LIFENATURAL® – marca registada de que a sociedade comercial OLHAR SEM FRONTEIRAS, LDA é representante na Europa.

Tratamento de dados – uma operação ou um conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais ou sobre conjuntos de dados pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como recolha, registo, organização, estruturação, conservação, adaptação ou alteração, recuperação, consulta, utilização, divulgação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de disponibilização, comparação ou interconexão, limitação, apagamento ou destruição.

Responsável pelo tratamento de dados – a sociedade comercial OLHAR SEM FRONTEIRAS, LDA., acima melhor identificada.

*Site* – sítio de internet, titulado e operado pela empresa OLHAR SEM FRONTEIRAS, LDA, para efeitos de promoção e venda dos produtos daquela loja online.

Objeto

Os presentes Termos e Condições Gerais de utilização têm por objeto a definição das condições de acesso a e de navegação no *site* por parte do cliente que pretenda efetuar compras na loja *online*. As Condições Gerais de Venda visam regular os termos de operacionalização das transações comerciais realizadas entre a LIFENATURAL® e o Cliente. A Política de Privacidade e Proteção de Dados visa identificar as medidas de proteção da privacidade no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação dos dados de pessoas singulares, incluindo as ferramentas de gestão personalizada dos dados pessoais fornecidos pelos clientes.

I – Condições Gerais de Venda

Processo de Encomenda e Compra

Prazo e Métodos de pagamento – Após a conclusão do processo de encomenda na conta pessoal do cliente, este dispõe de um prazo, indicado no método de pagamento selecionado, para proceder ao pagamento da mesma. Findo esse prazo, se não houver uma confirmação de pagamento e não tiver sido selecionada a opção de envio de encomenda à cobrança, a encomenda será anulada.

A LIFENATURAL® disponibiliza os seguintes métodos de pagamento das compras realizadas na loja online:

1. No website [www.lifenatural.eu/loja](http://www.lifenatural.eu/loja), a EMPRESA propõe ao Utilizador as seguintes modalidades de pagamento via Easypay - Instituição de Pagamento Lda:

- a) Cartão de crédito (Visa, Mastercard);
- b) Referência Multibanco;
- c) Transferência Bancária;

COLOCAÇÃO LOGO EASYPAY E DAS MARCAS

2. No caso do pagamento com cartão de crédito, o débito será efetuado no cartão do Utilizador imediatamente após confirmação da expedição da mercadoria. Se alguns produtos encomendados se encontrarem esgotados, o valor dos mesmos será creditado no cartão do Utilizador, após o fecho da encomenda

Pagamento à Cobrança

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

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

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

A LIFENATURAL® reserva-se o direito de cancelar uma encomenda com opção de pagamento à cobrança caso o histórico do cliente apresente encomendas anteriores registadas com o mesmo método de pagamento e não entregues por responsabilidade do cliente. O cliente poderá, no entanto, registar uma nova encomenda, selecionando outro dos métodos de pagamento disponíveis.

Este método de pagamento poderá implicar um acréscimo de 24 horas na entrega da encomenda.

Aviso: A opção pelo envio à cobrança poderá implicar um custo adicional a cobrar pelo transitário selecionado.

## 1.2. Processo de Entrega

Uma vez expedida a encomenda, o cliente receberá um e-mail de confirmação, o número de envio atribuído e uma hiperligação para que possa efetuar o seguimento da encomenda no site da transportadora.

O cliente poderá também ter acesso a essa hiperligação, iniciando sessão na sua conta e clicando sobre o separador “Encomendas”, disponível na página apresentada quando inicia a sua sessão. Ao clicar sobre a linha de uma encomenda na coluna do lado esquerdo, “Histórico de encomendas”, ser-lhe-á disponibilizada toda a informação sobre a mesma na coluna do lado direito designada “Detalhes da encomenda”, incluindo a hiperligação referida anteriormente.

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

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

O cliente poderá receber a encomenda onde desejar (exceto em apartados). Para isso, basta que forneça a morada onde estará presente entre as 9h e as 19h do dia previsto para a entrega. Será feita uma tentativa de entrega, na morada indicada pelo cliente, por um estafeta do serviço de transporte escolhido.

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

O fornecimento de uma morada de entrega incorreta ou incompleta pode implicar a devolução da encomenda à LIFENATURAL® e originar custos adicionais para o cliente, pelo que se recomenda que este se certifique sempre de que a morada de entrega indicada aquando do registo da encomenda está efetivamente correta e completa. Uma vez registada a encomenda, não é possível alterar a morada de entrega, nem os dados de faturação indicados.

A LIFENATURAL® disponibiliza os seguintes serviços de entrega:

### CTT EXPRESSO

Se o cliente optar pelo serviço CTT EXPRESSO, a encomenda será enviada para a morada selecionada no registo da mesma.

No caso de ausência, será deixada uma notificação para o destinatário levantar a encomenda na estação dos correios da sua área de residência. O prazo para levantamento da encomenda é de três dias úteis a contar da data da tentativa de entrega. Caso o destinatário não possa proceder ao levantamento da encomenda pessoalmente, esta poderá ser levantada por terceiros, desde que a notificação esteja assinada conforme o seu bilhete de identidade ou cartão de cidadão e seja apresentada, para verificação,

uma cópia deste documento de identificação. Se a encomenda não for levantada num prazo de três dias úteis, a mesma será devolvida à LIFENATURAL®.

Se a morada de entrega indicada pelo cliente estiver incorreta ou incompleta, o estafeta dos CTT não terá forma de deixar uma notificação ao cliente, pelo que a encomenda entrará, de imediato, em processo de devolução à LIFENATURAL®.

As encomendas registadas à cobrança deverão ser pagas em numerário e no valor exato da cobrança dado que os estafetas não estão obrigados a dispor de troco. Se o valor pago for superior ao valor da cobrança, o cliente arriscar-se-á a perder o valor da diferença do preço.

#### PRAZOS DE ENTREGA:

##### Portugal Continental

Uma vez expedida a sua encomenda, garantimos um prazo de entrega de até 48 horas, exceto se a morada de entrega for numa área remota. Nesse caso, o prazo de entrega será de 2 a 3 dias úteis.

##### Madeira e Açores

O prazo de entrega depende do transitário escolhido mas varia entre 5 a 7 dias úteis\*

Aviso: Os prazos de entrega são indicativos e, portanto, apenas são considerados válidos quando não houver impedimentos físicos ou estruturais (exemplo: moradas incorretas ou contratempos de força maior, tais como greves, perdas de ligação, intempéries, etc.).

#### PORTES DE ENVIO

Os portes de envio são automaticamente calculados pelo nosso sistema e dependem dos seguintes fatores:

- peso real ou volumétrico da encomenda (o que for mais elevado);
- valor da encomenda (no âmbito de campanhas promocionais, pode ser disponibilizado um serviço de entrega grátis para encomendas de valor igual ou superior a 50,00 €\* \*\*);
- tarifários das transportadoras, os quais sofrem atualizações periódicas

Os portes de envio são automaticamente atualizados à medida que o cliente acrescenta artigos ao carrinho de compras.

\*Oferta válida apenas para Portugal Continental.

\*\*Independentemente do valor mínimo estabelecido para obtenção de serviço de entrega grátis, alguns países poderão apresentar um valor mínimo por encomenda. Não é possível o registo de uma encomenda com valor inferior ao anteriormente indicado.

#### REEMBOLSO DE PORTES DE ENVIO

Há três situações possíveis em que se pode colocar a questão do reembolso dos portes de envio da encomenda:

- i) Não entrega da encomenda por razões imputáveis à LIFENATURAL® ou ao transportador: o cliente será integralmente reembolsado do montante que eventualmente haja pago a título de portes de envio. Um colaborador da área de devoluções e reembolsos do serviço de Apoio ao Cliente da LIFENATURAL® entrará em contacto com o cliente para confirmar o direito ao reembolso dos portes e para prestar qualquer esclarecimento adicional sobre este tema.
- ii) Erro no(s) produto(s) expedido(s) ou expedição de produto(s) com defeito: o cliente será integralmente reembolsado do montante que eventualmente haja pago a título de portes de envio apenas caso o erro ou defeito se verifique na totalidade dos produtos expedidos. Para mais informações sobre este tema, verificar ponto 1.7. infra.
- iii) Direito à Livre Resolução do Contrato: em cumprimento do disposto nos artigos 10º e 11º do regime jurídico aplicável aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, o cliente pode exercer o seu direito de livre resolução do contrato no prazo de 14 dias contados a partir do dia em que adquire a posse física do produto encomendado ou, caso a

encomenda seja composta por vários artigos que venham a ser entregues em diferentes dias, a partir do dia em que adquire a posse física do último dos artigos entregues. Para exercício desse direito, deverá remeter à LIFENATURAL®, antes de findo o prazo acima indicado, uma declaração inequívoca de resolução do contrato podendo, para o efeito, utilizar o modelo de Livre Resolução disponível aqui. LIFENATURAL® procederá ao reembolso integral do montante que o cliente eventualmente haja pago a título de portes de envio. Um colaborador da área de devoluções e reembolsos do serviço de Apoio ao Cliente da LIFENATURAL® entrará em contacto com o cliente para confirmar o direito ao reembolso dos portes e para prestar qualquer esclarecimento adicional sobre este tema.

#### Procedimentos aplicáveis em caso de registo de incidências

No caso de uma encomenda pré-paga ser devolvida à LIFENATURAL® por razões não imputáveis à LIFENATURAL®, a LIFENATURAL® fará o reembolso do valor pago pela mesma, incluindo os custos relativos aos portes de envio e de devolução. As encomendas pré-pagas são aquelas pagas por Cartão de Crédito, PayPal, Multibanco ou Transferência Bancária.

O cliente poderá optar pelo reembolso no método de pagamento original. No caso de o pagamento original ter sido efetuado por Multibanco ou Transferência Bancária, caso o autorize, o cliente será contactado para, querendo, fornecer os dados bancários necessários à realização do reembolso.

Se o motivo da entrega não conseguida e devolução da encomenda for da responsabilidade do transitário, independentemente do método de pagamento escolhido, o cliente terá de apresentar uma reclamação escrita que será analisada pelo transitário. No caso de o problema com a entrega ter sido provocado por uma morada incorreta ou incompleta, o cliente deverá anexar um comprovativo de morada (por exemplo, conta de eletricidade, água ou gás) à reclamação.

#### Cancelamento de Encomenda

Tem a possibilidade de alterar os dados, ou anular toda ou parte da sua encomenda, no caso de ainda não ter sido expedida. Para isso deverá contactar o Serviço de Apoio ao Cliente através da linha de apoio 913791621.

Caso a sua encomenda já tenha sido expedida e após receber a mesma o conteúdo não é o que encomendou, por favor informe o serviço de Apoio através do 913791621. Posteriormente, receberá, sem custos de envio, o produto inicialmente encomendado e na mesma altura será feita a recolha da encomenda errada.

Se ao receber a sua encomenda verificar que a embalagem exterior está danificada, não aparentando estar nas melhores condições, para sua segurança, por favor assinale no aparelho ou guia de transporte do estafeta que recebeu a encomenda mas tem reservas sobre a mesma.

#### 1.3 Procedimento de Devolução e Trocas

##### DEVOLUÇÕES

Caso o cliente pretenda devolver um ou mais artigos, poderá fazê-lo no prazo de 14 dias após a receção da encomenda, desde que os produtos se encontrem intactos, selados, completos e dentro da embalagem original, a qual não poderá estar danificada, alterada ou riscada. O cliente deverá garantir que o(s) artigo(s) devolvido(s) chega(m) às instalações abaixo indicadas no prazo de 28 dias a contar da sua entrega.

Para exercer o seu direito de devolução, o cliente deverá contactar o serviço de Apoio ao Cliente, especificar o número da encomenda, a descrição ou a referência do(s) produto(s) que pretende devolver e qual a forma de reembolso que deseja. O reembolso poderá ser feito através do método de pagamento original ou através de um cupão de reembolso, o qual tem uma validade de 12 meses a contar da data da sua emissão. Findo esse prazo, não haverá lugar a um novo reembolso.

O cliente terá também de ter em atenção se o produto que pretende devolver foi adquirido no âmbito de alguma campanha promocional e se, por esse motivo, beneficiou de algum produto de oferta. Se tiver sido

o caso, deverá devolver não só o produto em questão, mas também a oferta que lhe foi atribuída com a sua compra. Ambos os produtos deverão cumprir as diretrizes anteriormente mencionadas.

Apenas é possível a devolução de um *pack* na sua totalidade. Caso o cliente pretenda devolver um produto que pertença a um *pack*, deverá fazer a devolução de todos os produtos que constituem esse mesmo *pack*. Todos os produtos deverão cumprir as diretrizes anteriormente referidas.

O(s) artigo(s) deverão ser enviados para a seguinte morada:

OLHAR SEM FRONTEIRAS – RUA CORUJEIRA DE BAIXO, 154 – 4300-149 PORTO – PORTUGAL

A devolução de produtos incompletos, danificados ou riscados, assim como de produtos sem a embalagem e/ou etiqueta original, ou produtos com sinais de terem sido utilizados, não será aceite.

Caso algum artigo seja rececionado nas condições acima mencionadas ou com a etiqueta do transitário colada diretamente na embalagem, o cliente perderá o direito a ser reembolsado e terá 10 dias para recolher o(s) artigo(s) nas instalações acima indicadas, suportando os custos de recolha.

## TROCAS

O cliente deverá proceder à devolução do(s) artigo(s), solicitar o respetivo reembolso e efetuar uma nova compra. Todo o processo de devolução está devidamente descrito no item DEVOLUÇÕES.

## MÉTODOS DE REEMBOLSO

A LIFENATURAL® fará o possível para reembolsar o cliente rapidamente, salvaguardando, no entanto, um prazo máximo de 15 dias a contar da receção da devolução no armazém acima indicado.

Se o pagamento tiver sido feito por cartão de crédito, o reembolso será efetuado no próprio cartão e constará no próximo extrato do mesmo. \*

Caso o pagamento tenha sido feito por PayPal, o reembolso será creditado na respetiva conta PayPal, ficando disponível de imediato. \*

Se o pagamento tiver sido feito por Contrarreembolso ou Multibanco, será pedido ao cliente que forneça os dados da conta bancária para a qual pretende que o valor do reembolso seja transferido. \*

\*Os métodos de pagamento acima mencionados não estão disponíveis para todos os países. Para saber quais os métodos de pagamento disponíveis para o país do cliente, leia a informação disponibilizada acima em “Prazo e Métodos de Pagamento”.

## CUSTOS DE DEVOLUÇÃO

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

Em caso de exercício do direito à livre resolução do contrato, e sempre que a cidade da morada de entrega ou outra selecionada pelo cliente disponibilizar este serviço, o cliente poderá, gratuitamente, proceder à devolução do(s) produto(s) em causa no ponto de recolha LIFENATURAL®. Para tanto, um colaborador da área de devoluções e reembolsos do serviço de Apoio ao Cliente da LIFENATURAL® entrará em contacto com o cliente para confirmar o ponto de recolha mais próximo e para prestar qualquer esclarecimento adicional sobre este tema. Se o cliente optar por proceder a devolução da encomenda por um meio alternativo, os custos decorrentes dessa devolução serão por si suportados.

### 1.4 Informação sobre os Produtos

Seguimos rigorosamente todos os procedimentos necessários para garantir que todos os detalhes, descrições e preços dos produtos apresentados no site estão corretos. No entanto, poderão ocorrer situações em que a informação relativa ao produto, incluindo preços e promoções, não foi corretamente publicada. Nestes casos, a LIFENATURAL® reserva-se o direito de não dar seguimento a encomendas com estes produtos. Caso o cliente faça uma encomenda destes produtos, a equipa de Apoio ao Cliente entrará em contacto com o mesmo e informá-lo-á da impossibilidade de prosseguir com o processo.

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

- produto fora de stock;
- incapacidade em obter autorização de pagamento;
- encomenda considerada fraudulenta.

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

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

Se a encomenda tiver sido paga por Cartão de Crédito ou PayPal\* e contiver um produto do qual já não existe stock físico, o mesmo será retirado da encomenda, procedendo-se ao envio dos restantes produtos para não atrasar o processo. No caso de se tratar de um ou mais produtos constituintes de um *pack*, o *pack* será retirado na íntegra da encomenda. O cliente será sempre informado sobre a alteração efetuada. De imediato, será providenciado o reembolso na forma de pagamento original. O cliente será informado pela equipa de Apoio ao Cliente quer da alteração à encomenda, quer do agendamento do reembolso.

Se o método de pagamento selecionado for Multibanco ou Transferência Bancária\* e a encomenda contiver um produto para o qual já não existe stock físico, o mesmo será retirado da encomenda, procedendo-se, após contacto com o cliente e se este confirmar essa vontade, ao envio dos restantes produtos. No caso de se tratar de um ou mais produtos constituintes de um *pack*, após contacto com o cliente para confirmação da situação, o *pack* será retirado na íntegra da encomenda. O cliente será informado pela equipa de Apoio ao Cliente, através do envio de uma mensagem, da alteração à encomenda. Se o cliente tiver preferência pelo reembolso na forma de pagamento original, poderá manifestar essa vontade através da resposta à mensagem da nossa equipa de Apoio ao Cliente, enviando os dados da conta bancária para a qual pretende que o valor seja reembolsado (nome do banco, IBAN e SWIFT).

\*Os métodos de pagamento acima mencionados não estão disponíveis para todos os países. Para saber quais os métodos de pagamentos disponíveis para o país do cliente, leia a informação disponibilizada acima em "Prazo e Métodos de Pagamento".

A LIFENATURAL® pode modificar os preços sem aviso prévio.

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

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

O cliente não deve utilizar a informação disponibilizada nesta página para diagnosticar ou tratar qualquer problema de saúde ou para a prescrição de qualquer medicamento ou outro tratamento. O cliente deve sempre consultar o seu médico ou farmacêutico e ler cuidadosamente toda a informação disponibilizada pelo fabricante de determinado produto, assim como a informação presente na bula ou embalagem de qualquer medicamento ou suplemento nutricional, vegetal ou homeopático, antes de iniciar qualquer dieta ou programa de treino ou antes de iniciar qualquer tratamento para qualquer problema de saúde. Cada indivíduo é diferente e a forma como uma pessoa reage a um produto em particular pode ser significativamente diferente da forma como outras pessoas reagem ao mesmo produto.

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

### 1.5 Sugestões e Reclamações

A opinião dos nossos clientes é muito importante para nós, dado que nos permite melhorar os serviços que prestamos. Assim, se por algum motivo os nossos clientes não ficarem satisfeitos com os mesmos, ou caso tenham alguma sugestão, agradecemos que dispensem alguns minutos para relato de qualquer situação, preferencialmente através do envio de uma mensagem para o serviço de Apoio ao Cliente.

Se a reclamação estiver relacionada com uma encomenda específica, os clientes dispõem de 14 dias a contar da receção da mesma para entrarem em contacto com o serviço de Apoio ao Cliente, comunicando o problema detetado.

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

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

Se, no momento da entrega da encomenda, o estado exterior da caixa não estiver em perfeitas condições, o cliente deverá rejeitar a entrega com risco de que a reclamação não seja aceite.

### 1.6 Resolução Alternativa de Litígios

Em caso de litígio, o consumidor pode recorrer às entidades de Resolução Alternativa de Litígios de consumo identificadas no portal do consumidor, no sítio eletrónico [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt), ou às entidades de Resolução de Litígios de consumo em Linha identificadas no sítio eletrónico <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

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

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Competência genérica

E-mail:

Web: <http://www.arbitragemdeconsumo.org>

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



Área geográfica abrangida – contratos celebrados no Distrito de Faro

E-mail:

Web: <http://www.consumidoronline.pt/>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

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

E-mail:

Web: <http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

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

E-mail: /

Web: <http://www.centroarbitragemlisboa.pt>

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

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

E-mail:

Web: <http://www.cicap.pt>

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

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

E-mail:

Web: <http://www.triave.pt>

CIAB – Centro de Informação, Arbitragem e Conflitos do Consumo

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

Email:

Web: <http://www.ciab.pt>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira

Email:

Web: <http://www.srrh.gov-madeira.pt>

## 1.7 GARANTIA

Sendo um dos direitos fundamentais dos consumidores o acesso a bens e serviços correspondentes aos contratados e com a garantia de correto funcionamento, a LIFENATURAL® garantirá, por um período de 24 meses contados a partir da data da compra (exceto no caso dos bens perecíveis), a qualidade dos seus produtos, oferecendo aos clientes, nos casos onde se demonstre legítimo, uma das seguintes soluções, por esta ordem:

- Reparação do bem danificado, garantindo o correto funcionamento e/ou qualidade final;
- Troca do bem por um bem igual;
- Troca do bem por um bem semelhante em características e finalidade, desde que acordado com o cliente;
- Resolução do contrato e decorrente reembolso se nenhuma das opções anteriores for possível.

O exercício do direito à garantia por parte do cliente terá sempre lugar mediante a apresentação da reclamação ao serviço de Apoio ao Cliente e da devolução do bem avariado ou não correspondente ao contratado.

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

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

Após a inspeção do produto recebido, o cliente será informado do seguimento do seu pedido.

Nos casos em que haja lugar ao exercício da garantia, a LIFENATURAL® promoverá a reparação, substituição ou reembolso do artigo no mais curto espaço de tempo possível, até ao limite de 30 dias contados da notificação remetida por e-mail ao cliente através da qual será confirmado o direito a acionar a garantia do produto.

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

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

## II – Política de Privacidade e Proteção de Dados

### 2.1. Introdução

A navegação no site da LIFENATURAL® e o registo como cliente na loja online pressupõe a compreensão e a aceitação da presente Política de Privacidade e Proteção de Dados.

A LIFENATURAL® mantém a constante preocupação pela defesa da privacidade dos dados pessoais e uma atuação preventiva no que respeita à segurança do site e à proteção de dados dos seus clientes e visitantes.

Em reforço das garantias de confidencialidade de dados pessoais, foram implementadas novas medidas de proteção de dados, tanto ao nível da verificação da legitimidade de utilização dos dados pessoais tratados, como ao nível da garantia do cumprimento dos direitos reconhecidos aos titulares desses dados. Nesse âmbito, e através da especialização dos canais de apoio ao cliente, a LIFENATURAL® pretende promover uma comunicação mais clara e objetiva das finalidades subjacentes ao tratamento dos dados pessoais e a transparência das operações de tratamento dos mesmos.

Assim, a informação constante deste texto pretende transmitir, de forma clara e inequívoca, o conteúdo da política de privacidade e proteção dos dados pessoais que serão objeto de tratamento nos termos previstos no Regulamento Geral de Proteção de Dados em vigor (de ora em diante RGPD) e conforme delimitado pelo conteúdo da relação comercial a estabelecer entre o titular dos dados e a OLHAR SEM FRONTEIRAS LDA.

### 2.2. Tipos de dados pessoais recolhidos

Em termos gerais, são recolhidos dados pessoais em três situações diretamente decorrentes da atividade da LIFENATURAL®:

#### 2.2.1. Registo de utilizador: criação da conta-cliente LIFENATURAL® e finalidades do tratamento dos dados

Para efeito de criação da conta-cliente, é disponibilizada uma área pessoal em que o cliente deverá inserir os dados necessários à sua identificação como cliente. A realização da primeira compra dependerá do fornecimento de dados pessoais adicionais, indispensáveis ao processamento da encomenda e à respetiva entrega.

Os campos de preenchimento obrigatório nos formulários disponíveis para aquelas fases de registo estão assinalados com um asterisco (\*).

A LIFENATURAL® compromete-se a proteger os dados do cliente e estes nunca serão disponibilizados a terceiros sem o conhecimento ou consentimento do titular, conforme seja legalmente exigível.

Aquando do processamento da encomenda do cliente, é possível que determinados dados pessoais (como o endereço e o código postal) sejam divulgados a entidades terceiras para o efeito único de prevenção e deteção de fraudes e sempre na sequência de interpelação para o efeito por parte das autoridades competentes.

Além disso, quando efetuar uma compra no site, serão solicitados também os dados relativos à morada de entrega e aos detalhes de pagamento, de forma a garantir a maior eficácia possível e o cumprimento dos prazos de entrega.

Os dados fornecidos serão guardados pelo prazo estritamente necessário que, normalmente, corresponde ao prazo de existência da conta de cliente. Por esse motivo, no momento em que o cliente acionar o cancelamento da conta de cliente, os dados pessoais serão apagados definitivamente, com ressalva dos dados necessários ao cumprimento de obrigações legais que serão arquivados em base de dados própria para tal efeito e pelo tempo absolutamente necessário. Caso pretenda fazer nova encomenda no site, o cliente deverá proceder a um novo registo inicial, ficando sujeito aos termos e condições em vigor à data do mesmo.

Em matéria de atualização dos dados de cliente, sempre que pretender verificar os dados que forneceu à LIFENATURAL®, o cliente poderá fazê-lo na sua área pessoal ou através de nossa Linha de Apoio ao Cliente. O cliente deverá manter os dados de acesso à sua conta seguros, uma vez que toda e qualquer ação ou pedido efetuada(o) através da sua conta será da sua responsabilidade, desde que cumpridos os procedimentos de validação da identidade do cliente infra descritos.

Recomendamos que o cliente não guarde a sua palavra-passe no browser, uma vez que outra pessoa com acesso ao seu computador pode aceder à sua informação pessoal.

Para que efeito são utilizados os dados recolhidos?

Os dados do cliente são objeto de tratamento no âmbito da realização de ações como o processamento de encomendas, a notificação ao cliente de eventuais alterações introduzidas nas funcionalidades do *site*, a realização de inquéritos e a avaliação de interações para efeitos estatísticos.

Podemos também enviar-lhe periodicamente por e-mail informações sobre produtos e serviços, campanhas, promoções e ofertas especiais. Se o cliente não desejar ser contactado para estes efeitos, poderá cancelar a subscrição da newsletter clicando no link disponibilizado no texto da *newsletter* para esse efeito específico.

## 2.2.2. Contacto do cliente com a LIFENATURAL®

Sempre que o cliente, por iniciativa própria, contacta a LIFENATURAL® com o objetivo de obter informações sobre os produtos, sobre o processo de compra, sobre o estado da encomenda ou para reportar qualquer situação relacionada com o site, a LIFENATURAL® poderá necessitar de recolher dados pessoais adicionais para diversos fins que serão, no caso concreto, especificamente comunicados, mas que genericamente se podem enquadrar nas seguintes situações:

1. i) confirmar a identidade do cliente e o motivo do contacto.

Como forma de garantir que o contacto está efetivamente a ser estabelecido pelo titular dos dados, a LIFENATURAL® implementou medidas de reforço da confirmação da identidade do interlocutor para os casos em que o contacto é estabelecido por via telefónica.

Assim, a partir do dia 17 de dezembro de 2020, o operador só prosseguirá com a chamada após a comunicação, em termos claros e objetivos, da finalidade e das condições de validação da identidade do

cliente e da confirmação expressa, por parte deste, da intenção de prosseguir com o contacto ao abrigo de tais condições.

Neste contexto, o operador pedirá, em primeiro lugar, autorização ao cliente para aceder ao histórico de compras dos últimos 6 (seis) meses e, em seguida, solicitará ao cliente que indique um ou mais produtos adquiridos em encomendas anteriores.

Alternativamente, e após a descrição deste mecanismo de validação da identidade, poderá ser enviado, para o contacto telefónico ou endereço de e-mail registado na sua conta de cliente, um código de validação alfanumérico que o cliente deverá transmitir ao operador durante o início da chamada.

Após a validação da identidade do cliente, o operador fará perguntas-chave com base na descrição do motivo do contacto, de modo a fazer um enquadramento da situação e, eventualmente, reencaminhar a mesma para um colaborador do serviço de Apoio ao Cliente especializado no tema a tratar. A eventual gravação da chamada para efeito de avaliação da qualidade do atendimento dependerá do consentimento prévio e expresso do cliente para esse efeito.

### 2.2.3. Contacto da LIFENATURAL® com o cliente

No âmbito do processamento de uma encomenda específica, poderá surgir a necessidade de a LIFENATURAL® contactar o cliente para:

2. i) confirmação ou retificação de algum dos dados pessoais necessários à conclusão do processo de entrega (por exemplo, morada de entrega). Nesses casos, o contacto será feito para o número de telefone móvel constante na ficha de cliente e, uma vez estabelecida a ligação, o operador procederá à confirmação da identidade do interlocutor seguindo, se necessário, o procedimento descrito no ponto 2.2.2./i) supra.
1. ii) informar o cliente de que foi enviada uma mensagem para a sua caixa de mensagens na conta-cliente em virtude da verificação de rutura de stock de um ou mais artigos da encomenda em causa e de que, como alternativa face à indisponibilidade dos produtos, poderá ser feita a devolução do valor pago ou a substituição por produtos similares, conforme disposto no ponto 1.4. das Condições Gerais de Venda.

### 2.2.4. Cookies e outras ferramentas de Marketing

#### 2.2.4.1. Classificação e descrição de Cookies

Quanto ao tipo:

Essenciais – permitem a navegação no site e a utilização das suas funcionalidades. Sem estes *cookies*, os pedidos não podem ser processados.

De funcionalidade ou desempenho – recolhem informação sobre a forma como o utilizador usa o *site* numa perspetiva de melhoria da funcionalidade do mesmo. Permitem verificar quais as áreas de maior interesse para o cliente, medindo a eficácia das campanhas promocionais. Desta forma, a LIFENATURAL® consegue perceber quais os produtos e as promoções que mais se adequam aos interesses e às necessidades do cliente através: da elaboração de estatísticas em função do comportamento não individualizado do cliente e da consequente utilização do *site*; da medição da eficácia das campanhas de publicidade; da consequente introdução de melhorias a nível de navegação, etc., com a finalidade única de melhorar o desempenho e a eficácia de resposta do *site*. Por esse motivo, também os cookies de desempenho providenciados por terceiros autorizados são utilizados com o limite das finalidades aqui indicadas.

Analíticos – utilizados anonimamente para efeitos estatísticos e para melhorar o funcionamento do site, sem nunca recolher informação de carácter pessoal. Permitem destacar artigos que podem ser do interesse dos clientes ou visitantes, monitorizar o desempenho do site, determinar o método mais eficaz de ligação entre páginas ou mesmo a razão de algumas páginas estarem a receber mensagens de erro.

Quanto à validade:

Permanentes – armazenados no computador ou equipamento do cliente, entre sessões de browser, para manter as definições ou preferências e para melhorar a utilização do site na visita seguinte. Alguns destes cookies são providenciados por terceiros autorizados, estando limitados às seguintes finalidades: apresentar campanhas e produtos que possam ser do interesse do cliente; retargeting (publicidade de produtos LIFENATURAL® em *websites* de parceiros ou de redes sociais sem armazenamento de dados pessoais ou perfis de utilizadores, pelo que não pressupõe a transmissão de qualquer dado pessoal a entidades terceiras porque a publicidade é completamente anónima).

De sessão – limitados a cada uma das sessões iniciadas pelo utilizador, pelo que expiram sempre que é terminada uma sessão no browser. Podem ter como finalidade a indicação dos produtos anteriormente colocados no carrinho de compras, a identificação de problemas e a garantia de uma melhor experiência de navegação. Alguns cookies de sessão podem ainda ser uma garantia do reforço da segurança.

Cookies utilizados no site da LIFENATURAL®:

Estritamente necessários

Nome do Cookie/Objetivo

rvidasid

Este *cookie* é um “*cookie de sessão*” e permite-nos saber quem és ao passares de uma página para a outra.

\_am

Utilizado para verificar se estás a utilizar a versão *desktop* ou móvel do site.

*Outros cookies*

Cookies de Terceiros

### Google Analytics

Nome do Cookie/Objetivo

\_ga

Utilizado para distinguir os utilizadores.

\_gat

Utilizado para acelerar a percentagem de pedidos.

\_\_utma

Utilizado para distinguir os utilizadores e as sessões. O *cookie* é criado quando a biblioteca *javascript* é executada e não existe nenhum *cookie* \_\_utma. O *cookie* é atualizado sempre que são enviados dados para o Google Analytics.

\_\_utmb

Utilizado para determinar novas sessões/visitas. O *cookie* é criado quando a biblioteca *javascript* é executada e não existe nenhum *cookie* \_\_utmb. O *cookie* é atualizado sempre que são enviados dados para o Google Analytics.

\_\_utmc

Não é utilizado. Anteriormente, este *cookie* funcionava em conjunto com o *cookie* \_\_utmb para determinar se o utilizador estava numa nova sessão/visita.

\_\_utmz

Armazena a fonte de tráfego ou campanha que explica como o utilizador chegou ao nosso site. O *cookie* é criado quando a biblioteca *javascript* é executada e é atualizado sempre que são enviados dados para o Google Analytics.

YouTube

Nome do Cookie/Objetivo

SID, LOGIN\_INFO, PREF, SSID, HSID, VISITOR\_INFO1\_LIVE

Estes *cookies* são utilizados pelo YouTube para armazenar as preferências dos utilizadores e alguns contêm informação suficiente para poderem ser seguidos.

AddThis  
Nome do Cookie/Objetivo

Uid  
ID do utilizador gerado automaticamente e atribuído exclusivamente

di/dt  
Cookies de manutenção que ajudam a gerir a caducidade de outros *cookies*

Bt  
Modelação dos interesses do utilizador

Uvc  
Mede quantas vezes vemos um utilizador AddThis.

ssc/psc/uvc  
Estes *cookies* são utilizados para gravar o que os utilizadores partilham e a sua atividade social.

Loc  
Geolocalização, utilizado para ajudar os publicitários a perceber aproximadamente onde estão localizadas as pessoas que partilham informação.

\_\_atuvc, \_\_atuvs  
Criado e lido pelo AddThis, site JavaScript para a partilha nas redes sociais.

#### 2.2.4.2. Ativar e desativar *cookies* e tecnologias similares

As *newsletters* e outras comunicações podem, para fins estatísticos, conter uma informação que permite saber se são abertas e verificar os cliques através de links dentro das mesmas. Contudo, é sempre concedida ao cliente a faculdade de cancelar o envio da *newsletter* ou da comunicação por e-mail através da opção específica mencionada na mesma.

Além disso, no menu Ajuda do *browser* utilizado, o cliente poderá gerir a utilização dos *cookies* e de outras tecnologias similares. Tal como indicado na mensagem visível no topo desta página, o acesso à loja *online* da LIFENATURAL® pressupõe a utilização de *cookies*, podendo a desativação dos mesmos condicionar a navegação no *site*.

Para obter mais informações, sugere-se a consulta da informação disponibilizada em cada um dos browsers ou a consulta de artigos com informação específica sobre o tema (por exemplo, ).

#### 2.2.4.3. Comunicações individualizadas de promoção de produtos

Dependendo da opção do cliente pela modalidade *standard experience* ou *custom experience*, a LIFENATURAL® pode ou não enviar mensagens de correio eletrónico, sob a forma de notificação ou newsletters, através das quais procede à realização de campanhas promocionais gerais ou direcionadas ao cliente. Em ambos os casos, a receção de tais comunicações só é feita após verificação de que o cliente prestou o seu consentimento de forma expressa e inequívoca e de que o mesmo foi informado do seu direito de cancelar, a qualquer momento, as permissões concedidas para tais efeitos. O cliente poderá, a qualquer momento, verificar quais as permissões concedidas no âmbito do tratamento de dados pessoais na sua Área de Cliente ou através da Linha de Apoio ao Cliente.

O tratamento dos dados pessoais realizado no âmbito das comunicações individualizadas é feito em rigoroso cumprimento do RGPD, quer pelos colaboradores da LIFENATURAL®, quer por eventuais entidades terceiras a quem os referidos dados sejam transmitidos para efeito de execução dos serviços necessários à efetivação das campanhas promocionais.

#### 2.2.4.4. Redirecionamento

Algumas hiperligações deste site redirecionam o cliente para sites externos, parceiros da LIFENATURAL®. Ao clicar nessas hiperligações, estará a deixar o site da LIFENATURAL®. Como não é possível fazer

qualquer controlo sobre esses sites, a LIFENATURAL® não terá qualquer responsabilidade sobre qualquer conteúdo disponibilizado nos mesmos.

### 2.3. Segurança do Tratamento

A LIFENATURAL® utiliza um dos sistemas de encomendas online mais seguros que existem e está constantemente a melhorar o seu software, de forma a oferecer a maior segurança possível aos seus clientes.

### 2.4. Limitação de Finalidades, Acesso e Conservação

A LIFENATURAL® assume o compromisso de utilizar os dados pessoais dos seus clientes e visitantes para as finalidades estritamente necessárias à prossecução da sua atividade, com as limitações decorrentes do âmbito da mesma ou da amplitude do consentimento expressamente concedido pelo respetivo titular. Tal significa, ainda, que os dados não serão transmitidos a qualquer entidade terceira sem o conhecimento e/ou a autorização do mesmo nos casos em que a LIFENATURAL® seja legalmente obrigada.

Nesse sentido, a LIFENATURAL® assegura, ainda, que o acesso a tais dados por parte dos seus colaboradores apenas é feito na exata medida do necessário à execução da ação em causa, estando os mesmos identificados e rastreados de acordo com as funções e tarefas que lhes são atribuídas no âmbito da relação contratual que os une.

### 2.5. Direitos dos titulares de dados

#### 2.5.1. Direito à informação e de acesso aos dados pessoais

Em qualquer momento, o cliente pode requerer informação acerca dos dados pessoais armazenados, quer no que se refere à categoria dos dados pessoais em causa, à origem e ao(s) destinatário(s) dos mesmos, à duração do prazo de conservação e das finalidades subjacentes, quer no que diz respeito à identificação do responsável pelo tratamento dos dados, do encarregado de proteção de dados e dos respetivos contactos.

#### 2.5.2. Direito de retificação e direito à eliminação dos dados pessoais

Se exercer o seu direito à retificação de dados, o cliente deverá enviar o respetivo pedido, identificando os dados a modificar e a nova enunciação dos mesmos, através de e-mail enviado para [info@lifenatural.eu](mailto:info@lifenatural.eu) ou através de carta registada enviada para o responsável pelo tratamento dos dados: OLHAR SEM FRONTEIRAS, LDA – RUA CORUJEIRA DE BAIXO, 154 – 4300-149 PORTO– PORTUGAL. O mesmo procedimento deverá ser seguido caso o cliente pretenda exercer o seu direito à eliminação dos dados pessoais. Em ambos os casos, o cliente receberá a confirmação, pelo mesmo canal utilizado, de que o seu pedido foi respondido conforme solicitado.

#### 2.5.3. Direito de oposição e a retirar consentimento prévio

Em reforço do princípio da transparência no tratamento dos dados pessoais e das comunicações com o cliente, a LIFENATURAL® permite que, a qualquer momento, o cliente possa modificar as permissões de tratamento de dados concedidas para cada uma das finalidades indicadas, através de nossa linha de Apoio ao Cliente.

### 2.6. Alterações à Política de Privacidade e Contactos

2.6.1. Qualquer alteração realizada à presente Política de Privacidade e de Proteção de Dados será publicada no *site* da LIFENATURAL®, sendo todas as versões anteriores à presente disponibilizadas aqui.

2.6.2. Na aceção disposta pelo RGPD, a sociedade comercial OLHAR SEM FRONTEIRAS, LDA. , é a Responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais.

2.6.3. As irregularidades, situações de incumprimento e quaisquer restrições de segurança no tratamento dos dados pessoais devem ser transmitidas de imediato ao Encarregado de Proteção de Dados da LIFENATURAL® através de envio de e-mail para [info@lifenatural.eu](mailto:info@lifenatural.eu).