

# Termos e Condições de Utilização do Portal

Os presentes Termos e Condições de Utilização (doravante “Termos e Condições”) destinam-se a regular o acesso e a utilização do website <https://lojaonline.sogenave.pt/>, bem como das funcionalidades que lhe estão associadas.

## 1. O Portal

**1.1.** O Portal é propriedade da Sogenave – Sociedade Geral de Abastecimentos à Navegação e Indústria Hoteleira S.A., pessoa coletiva n.º 500271518, com sede na Rua da Garagem, n.º 10, freguesia de Carnaxide e Queijas, concelho de Oeiras, 2794-022 Carnaxide, telefone n.º (+351) 210 420 000 (Chamada para a rede fixa), endereço eletrónico [customer.care@cc.sogenave.pt](mailto:customer.care@cc.sogenave.pt) (doravante Sogenave).

**1.2.** O Portal é disponibilizado pela Sogenave para utilização por pessoas previamente registadas como Clientes da Sogenave.

## 2. Condições de Utilização

**2.1.** A utilização do Portal por qualquer Utilizador pressupõe:

- O seu registo prévio como Cliente da Sogenave;
- A leitura e compreensão dos Termos e Condições e a sua aceitação expressa;
- A leitura e compreensão da Política de Privacidade acessível em <https://www3.trivalor.pt/docs/Trivalor-Politica-de-Privacidade.pdf>

**2.2.** A falta de aceitação expressa dos Termos e Condições implicará a impossibilidade de utilização do Portal pelo Utilizador.

## 3. Acesso

**3.1.** A utilização do Portal pressupõe que o Utilizador tenha sido previamente registado como Cliente da Sogenave. Para esse efeito, o Utilizador deverá solicitar o seu registo ao seu Gestor Comercial.

**3.2.** Uma vez efetuado o registo, a Sogenave enviará ao Utilizador, por correio eletrónico, os respetivos dados de acesso à conta.

**3.3.** A utilização do Portal pressupõe que o Utilizador proceda à ativação da sua conta através da introdução dos dados de acesso que lhe foram previamente enviados pela Sogenave.

**3.4.** O Utilizador será exclusivamente responsável pela informação prestada à Sogenave, a qual deverá ser verdadeira e atualizada.

**3.5.** O Utilizador será exclusivamente responsável pela confidencialidade e segurança dos seus dados de acesso.

## 4. Funcionalidades

O Portal disponibiliza as seguintes funcionalidades:

- Consulta de dados de cliente, de locais de entrega e dias de rota;
- Criação e gestão de sub-utilizadores;
- Realização de encomendas;
- Criação de listas de compras;
- Importação de encomendas através de um ficheiro de *Excel*;

- Consulta do histórico de encomendas, conta corrente (Saldo total, dívida vencida e não vencida) e *download* de faturas;
- Acesso à *newsletter*;
- Consulta das FAQs

## **5. Encomendas**

**5.1.** As encomendas serão processadas pela Sogenave de acordo com as indicações constantes das mesmas e com o que demais tenha sido previamente acordado com o Utilizador.

**5.2.** A data de entrega dos produtos, o preço e as condições de pagamento, e as demais condições de fornecimento serão as que tiverem sido previamente acordadas entre a Sogenave e o Utilizador.

## **6. Direitos de autor, direitos de propriedade intelectual e direitos sobre bases de dados**

**6.1.** O Portal e todo e qualquer conteúdo alojado ou colocado à disposição do Utilizador (textos, gráficos, logótipos, ícones de botões, imagens, clips de áudio, descargas, downloads, digitais, e compilações de dados) constitui propriedade intelectual da Sogenave ou dos seus fornecedores de conteúdos, ou a sua utilização e comercialização foi licenciada à Sogenave. Tais conteúdos estão protegidos pelas leis portuguesas assim como pela legislação internacional sobre direitos de propriedade intelectual, direitos de autor e outros direitos relativos a bases de dados.

**6.2.** O Utilizador não poderá utilizar quaisquer marcas registadas da Sogenave ou dos seus fornecedores de conteúdos, nem as respetivas imagens comerciais, em nenhum produto ou serviço que não pertença à Sogenave ou aos seus fornecedores de conteúdos, nem sob qualquer forma suscetível de confundibilidade. Quaisquer marcas registadas que não constituam propriedade intelectual da Sogenave e que apareçam incluídas ou estejam disponíveis no Portal pertencem aos respetivos proprietários, que cederam o direito limitado à utilização das mesmas à Sogenave.

## **7. Segurança da conta**

**7.1.** Constitui responsabilidade exclusiva do Utilizador a manutenção da confidencialidade da sua identificação de acesso e palavra-passe assim como a tomada de medidas para impedir acessos não autorizados aos seus equipamentos eletrónicos que permitam aceder ao Portal.

**7.2.** O Utilizador assume total responsabilidade pelas consequências de todas e quaisquer atividades realizadas a partir da sua conta ou com utilização da sua palavra-passe.

**7.3.** Em caso de suspeita que os seus dados de acesso tenham sido tornados conhecidos, tenham sido indevidamente utilizados ou apropriados ou estejam em risco de o ser, o Utilizador deverá informar imediatamente a Sogenave para que esta tome as medidas adequadas, que poderão incluir o bloqueio do seu acesso até integral resolução da questão. Nesta situação, o Utilizador compromete-se a observar todas as instruções de segurança que lhe sejam comunicadas pela Sogenave.

## **8. Atualizações**

**8.1.** O Portal poderá ser objeto de atualizações necessárias para manter a conformidade dos conteúdos/serviços, incluindo atualizações de segurança, caso em que o Utilizador será informado, através de aviso constante do Portal, da disponibilidade das mesmas para instalação.

**8.2.** Caso o Utilizador não proceda à instalação de qualquer atualização, a Sogenave não será responsável por qualquer falta de conformidade resultante da falta da atualização em causa.

## **9. Alteração de conteúdos ou dos Termos e Condições**

**9.1.** A Sogenave pode alterar os conteúdos/serviços disponibilizados através do Portal sempre que a alteração seja necessária para assegurar o funcionamento do Portal e de qualquer das suas funcionalidades.

**9.2** Para além das alterações previstas no número anterior, a Sogenave poderá ainda proceder a alterações dos conteúdos/serviços, nos seguintes casos: (i) sempre que a alteração se traduza em melhoramentos ou aperfeiçoamentos dos conteúdos/serviços existentes ou se traduza na disponibilização de novos serviços/conteúdos (ii) quando a alteração seja motivada por alterações verificadas nos contratos celebrados entre a Sogenave e os Clientes; (iii) quando a alteração seja motivada por motivos técnicos e/ou operacionais.

**9.3.** A Sogenave poderá alterar os presentes Termos e Condições, devendo, para o efeito notificar os Utilizadores, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data prevista para tal alteração, através de aviso publicado no Portal. Nesse caso, o acesso ao Portal será recusado até à aceitação das alterações pelo Utilizador.

## **10. Tratamento de Dados Pessoais**

**10.1.** Os dados pessoais recolhidos pela Sogenave são tratados para o processamento e gestão de encomendas.

**10.2.** Para além desta finalidade, os dados pessoais poderão ser tratados para efeitos de marketing direto dos produtos e/ou serviços da Sogenave, mediante consentimento expresso do titular para este efeito, salvo tratando-se de marketing direto de produtos e/ou serviços análogos aos adquiridos pelo titular de dados, em que tal consentimento não será necessário. Neste último caso, será assegurada ao titular a recusa da utilização das suas coordenadas eletrónicas de contacto para esse fim.

**10.3.** Os dados pessoais poderão ser transmitidos a entidades que a Sogenave contrate para assegurar o funcionamento do website e outras entidades com quem a Sogenave contrate o tratamento de dados pessoais.

**10.4.** Os dados pessoais são conservados enquanto a conta de Utilizador estiver ativa. Decorridos 6 meses sem que a conta tenha sido acedida pelo Utilizador, a mesma será desativada e apagados os dados pessoais a ela associados. Caso pretenda utilizar novamente o Portal, o Cliente da Sogenave deverá solicitar novo acesso nos termos do número 3 dos presentes Termos e Condições.

**10.5.** Os dados pessoais inerentes às faturas serão conservados pelo prazo de 10 anos nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 28/2019 de 15 de fevereiro.

**10.6.** Os dados pessoais referentes ao histórico de compras serão conservados pelo prazo de 90 dias.

**10.7.** A Sogenave tem implementado um conjunto de medidas de segurança que visam a proteção dos dados pessoais, designadamente, medidas que impedem o acesso de pessoas não autorizadas.

**10.8.** O Portal procede à encriptação dos dados pessoais e não recolhe dados relativos a localização.

**10.9.** Ao titular dos dados pessoais é assegurado o direito de acesso, retificação, apagamento, limitação, oposição, portabilidade e reclamação à Autoridade de Controlo.

**10.10.** Caso o titular dos dados pessoais pretenda que os seus dados pessoais sejam apagados ou deixem de ser utilizados deverá contactar o DPO através do endereço de correio eletrónico [dpo@trivalor.pt](mailto:dpo@trivalor.pt).

**10.11.** O Utilizador pode obter informação completa e atualizada sobre a política de privacidade da Sogenave em <https://www3.trivalor.pt/docs/Trivalor-Politica-de-Privacidade.pdf>

## **11. Responsabilidade da Sogenave**

**11.1.** Constitui propósito da Sogenave manter o Portal em atividade por tempo indeterminado, não lhe sendo, no entanto, possível garantir nem assumir de modo pleno essa obrigação, pelo que poderá, a qualquer momento, fazer cessar essa atividade.

**11.2.** A Sogenave informará o Utilizador da data da cessação da atividade do Portal com a maior antecedência possível.

**11.3.** A cessação do fornecimento do serviço nos termos previstos nos números anteriores não conferirá ao Utilizador qualquer direito a qualquer tipo de indemnização.

**11.4.** O Utilizador sabe e aceita que o acesso ao Portal pode ser ocasionalmente suspenso, quer devido à necessidade da realização de trabalhos de reparação, de manutenção ou de atualização, quer para a alteração dos conteúdos. A Sogenave desenvolverá os seus melhores esforços para limitar a frequência e a duração de quaisquer suspensões e limitações.

**11.5.** Salvo em caso de dolo ou culpa grave, a Sogenave não se responsabilizará por qualquer dano ou prejuízo, independentemente da sua natureza, que o Utilizador venha a suportar em consequência, direta ou indireta, de: a) qualquer inexatidão, erro, omissão, deficiência de dados ou informações facultados através do Portal; b) atrasos ou interrupções no fornecimento de dados ou informações facultados através do Portal; c) qualquer decisão ou ação tida pelo Utilizador ou por terceiros com base na informação facultada através do Portal, ainda que esta seja inexata ou incorreta; d) indisponibilidade do Portal e/ou falhas no seu funcionamento ou em qualquer das suas funcionalidades.

**11.6.** A Sogenave não será, em caso algum, responsabilizada pela indisponibilidade do Portal ou de qualquer uma das suas funcionalidades, se tal indisponibilidade advier de circunstâncias alheias ao seu controlo, designadamente se advier de falhas e interrupções, perda de informação ou atrasos resultantes de problemas ocorridos: (i) na rede pública de internet, mais concretamente, a Rede IP (Internet Protocol); (ii) nas comunicações a que o Utilizador recorra para aceder ao Portal; (iii) no fornecimento de energia elétrica; (iv) nos equipamentos a que o Utilizador recorra para aceder ao Portal.

**11.7.** A Sogenave não será, em caso algum, responsabilizada por danos ou prejuízos sofridos causados por vírus que possam afetar o equipamento do Utilizador decorrente do acesso ou da utilização do Portal.

**11.8.** A Sogenave não será, em caso algum, responsabilizada por perdas de dados ou indisponibilidade do Portal motivadas por evento de força maior, entendendo-se como tal todo o facto e/ou evento imprevisível e irresistível, cujos efeitos de produzam independentemente da vontade e do controlo das partes, nomeadamente, guerra, hostilidades ou invasão, subversão, tumultos, rebelião, revolução ou terrorismo, distúrbios sociais e políticos, greves ou distúrbios laborais, ciberataques, epidemias, pandemias, radiações atómicas, fogo, raio, explosão, inundações, ciclones, tremores de terra, eventos espaciais e outros cataclismos naturais.

## **12. Responsabilidade do Utilizador**

**12.1.** Constitui responsabilidade do Utilizador o fornecimento à Sogenave, nomeadamente através do Portal, de dados verdadeiros, corretos, completos e atuais, bem como informar imediatamente quaisquer alterações nos dados fornecidos.

**12.2.** O Utilizador deverá utilizar o Portal, garantindo que: (a) não viole qualquer lei; (b) não prejudique ou danifique o funcionamento do Portal, incluindo quaisquer redes informáticas a ele ligadas; (c) não seja causador de qualquer risco de confusão com qualquer outra pessoa ou entidade; (d) não carregue, disponibilize, transmita, publique ou distribua qualquer material ou informação para os quais não possua todos os direitos e licenças necessárias; e) não reproduza, copie, modifique, venda, armazene, distribua ou

de outro modo explore para quaisquer fins comerciais o Portal ou qualquer sua componente (incluindo, mas não limitado a quaisquer materiais ou informação acessível por meio do Portal).

**12.3.** O Utilizador não utilizará os serviços disponibilizados no Portal: (i) se essa utilização for suscetível de causar qualquer tipo de dano ou prejuízo (ii) para qualquer finalidade fraudulenta ou para a prática de crimes ou atividades ilícitas; ou, ainda, (iii) para gerar qualquer tipo de incómodo ou inconveniente a terceiros.

**12.4.** O Utilizador será responsável por quaisquer danos ou prejuízos, independentemente da sua natureza, que a Sogenave venha a suportar em consequência, direta ou indireta, da utilização do Portal em violação da legislação aplicável e/ou dos presentes Termos e Condições.

**12.5.** A Sogenave tem o direito de bloquear o acesso ao Portal e/ou cancelar a conta em caso de violação da legislação aplicável e/ou dos presentes Termos e Condições.

### **13. Conteúdos de terceiros e links**

**13.1.** A Sogenave poderá disponibilizar, através do Portal, conteúdos fornecidos por entidades terceiras, e não será responsável por tais conteúdos ou pela atividade de sites e/ou aplicações de entidades terceiras a que se possa aceder a partir de links do Portal, sendo estas entidades terceiras as únicas responsáveis pelas propostas e por quaisquer garantias, afirmações, serviços, ofertas e informações com elas relacionados.

**13.2.** A Sogenave não dá quaisquer garantias relativamente à correção, perfeição, veracidade ou utilidade de quaisquer afirmações, serviços, ofertas e informações provenientes de entidades terceiras.

**13.3.** A Sogenave não será responsável por qualquer falha ou erro no funcionamento de aplicações mobile fornecidas por entidades terceiras e que sejam, ainda que incidentalmente, utilizadas para o acesso aos serviços disponibilizados pelo Portal.

### **14. Reclamações**

Quaisquer reclamações ou queixas decorrentes da utilização do Portal deverão ser comunicadas por telefone para o número (+351) 210 420 000 (chamada para a rede fixa nacional) ou por escrito para o endereço eletrónico [customer.care@cc.sogenave.pt](mailto:customer.care@cc.sogenave.pt)

### **15. Cancelamento da conta**

**15.1.** O Utilizador poderá cancelar a sua conta a todo o tempo, sem necessidade de indicar o motivo e sem qualquer penalização, através de correio eletrónico enviado para [customer.care@cc.sogenave.pt](mailto:customer.care@cc.sogenave.pt)

**15.2.** Caso cancele a conta, o Utilizador deixará de usufruir do conjunto de funcionalidades disponibilizadas pelo Portal.

### **16. Foro aplicável**

**16.1.** Qualquer litígio emergente dos presentes Termos e Condições será dirimido de acordo com a lei portuguesa pelo Tribunal da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia de qualquer outro.

**16.2.** Sempre que se trate de uma pessoa singular que atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, o Utilizador poderá, em alternativa, recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios:

- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo - <http://www.cniacc.pt/pt>

- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve – [www.consumidoronline.pt](http://www.consumidoronline.pt)

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra – [www.centrodearbitragemdecoimbra.com](http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com)
  - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa – [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)
  - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto – [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)
  - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave – [www.triave.pt](http://www.triave.pt)
  - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo – [www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)
  - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira – <http://www.madeira.gov.pt/cacc>
  - Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa – <http://arbitragem.autonoma.pt/>
- Para mais informações consultar <http://www.consumidor.gov.pt>