



CHECKED
BY DECO

REGULAMENTO DO SERVIÇO

REGULAMENTO DO SERVIÇO

O presente **Regulamento** define as condições do Serviço Checked By DECO, tendo em vista tornar a Entidade elegível para utilizar a respetiva menção, na sua vertente site ou loja, nos precisos termos e dentro dos limites constantes do presente Regulamento.

CAPÍTULO UM

Artigo 1º

Objetivo

1.O Serviço Checked By DECO visa fomentar uma maior segurança e confiança dos consumidores no mercado e permitir que os mesmos beneficiam de ofertas mais transparentes, seguras e com qualidade.

2. O Serviço Checked By DECO tem como objetivos:

- a) Assegurar o cumprimento de critérios de excelência de qualidade pelas entidades nas áreas cobertas pela Lei de Defesa do Consumidor, através da definição de uma lista de indicadores pré-estabelecidos, estimulando uma relação mais transparente e segura entre as entidades e os consumidores;
- b) Promover um mercado e uma sociedade mais transparente, justa e protetora dos direitos e legítimos interesses dos consumidores;
- c) Promover a avaliação, monitorização e distinção como fatores de diferenciação das melhores práticas no mercado e na sociedade;
- d) Garantir a segurança dos consumidores na escolha dos bens e serviços, prevendo novos riscos externos e capacitando as entidades para garantir que o consumidor possui uma maior (e melhor) autonomia nas suas escolhas, destacando a confiança, segurança e qualidade como alguns dos fatores mais relevantes.

Artigo 2º

Destinatários

1. Qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que disponibilize bens ou serviços aos consumidores – definidos enquanto tal pela Lei de Defesa do Consumidor – e atue no âmbito de uma atividade profissional, ou através de outro profissional, em seu nome ou por sua conta, ou que possa ser direta ou indiretamente responsabilizado nos termos da legislação aplicável de um código de conduta que tenha subscrito, poderá beneficiar do serviço Checked By DECO.

2. Sem prejuízo do número anterior, a DECO poderá alargar o âmbito do seu serviço a outros destinatários que não preencham os requisitos definidos no n.º 1 deste artigo, desde que a sua atividade tenha um impacto significativo junto dos consumidores.

3. A DECO poderá definir, inicialmente, áreas prioritárias ou exclusivas, bem como destinatários específicos com acesso exclusivo e reservado a este serviço.

4. A DECO reserva-se no direito de não aceitar prestar o Serviço Checked By DECO a entidades cuja atividade lese de forma grave, reiterada ou extensa os direitos dos consumidores ou se revele difícil que o serviço prestado pela DECO garanta o cumprimento dos objetivos previstos no artigo 1.º n.º 2.

Artigo 3.º

Objeto

1. O Serviço incide sobre o relacionamento pré-contratual e contratual entre a Entidade e o consumidor no âmbito dos seus serviços online e/ou offline, designadamente, através de um ou vários estabelecimentos comerciais geograficamente localizados.

2. Os serviços online poderão compreender o website da entidade e/ou canais digitais utilizados para a celebração de contratos.

3. Por acordo entre a entidade e a DECO, poderão ser definidos diferentes objetos ou formas do Serviço Checked By DECO.

Artigo 4.º

Registo e Pré-inscrição

1. A entidade interessada deverá solicitar o serviço através de uma plataforma eletrónica disponibilizada pela DECO que poderá ser acedida em www.checkedbydeco.pt.

2. A fim de obter o acesso a este serviço a entidade deve registar-se no portal indicado, preencher e submeter o formulário de pré-inscrição com as seguintes informações e declarações:

a) Informações gerais da entidade que solicita o Serviço Checked By DECO, designadamente, o nome da empresa, número fiscal, nome do representante legal e outras informações ou declarações inerentes à sua atividade específica;

b) Ler e Confirmar a leitura e aceitação deste Regulamento e do Guia de Utilização da Menção Checked By DECO;

c) Autorizar o processamento de dados pessoais dos seus representantes e eventuais colaboradores intervenientes neste serviço, identificados no formulário de pré-inscrição.

3. Após o preenchimento e submissão do formulário de pré-inscrição, a DECO verificará, no prazo de 5 dias úteis, se o mesmo se encontra completo e em conformidade. No caso de a pré-inscrição se encontrar incompleta e/ou incorreta a DECO suspenderá a pré-inscrição, entrando em contacto com aquela, solicitando que a mesma complete e/ou retifique a inscrição.

4. Caso seja necessário completar e/ou retificar a pré-inscrição a entidade deverá fazê-lo no prazo de 5 dias úteis sob pena de a candidatura se considerar automaticamente reprovada pela DECO.

5. Caso o registo não cumpra os critérios de admissibilidade, nomeadamente, os previstos nos números 3 e 4 do artigo 2º, a DECO informa a entidade que o mesmo não foi admitido.

6. Após a validação da pré-inscrição a Entidade receberá no seu endereço eletrónico um email com o Contrato a celebrar com a DECO, o Regulamento do Serviço Checked By DECO e o Guia de Utilização da Menção Checked By DECO, os quais deverão ser assinados e devolvidos para o email info@checkedbydeco.pt com a referência ao Serviço Checked By DECO e identificando a entidade que o solicita.

7. O Serviço “Checked By DECO” só se iniciará após a assinatura de ambas as partes contratantes dos documentos mencionados no número anterior.

8. Em seguida a DECO atribuirá à Entidade uma chave eletrónica de acesso ao serviço Checked By DECO, desbloqueando os passos seguintes na plataforma eletrónica.

Artigo 5º

Candidatura

1. Após a obtenção da chave eletrónica de acesso, a entidade deverá preencher um ou vários questionários – consoante o seu relacionamento online ou offline - relativos aos serviços prestados aos consumidores e que sejam objeto do Serviço.

2. Caso a Entidade detenha vários Estabelecimentos Comerciais geograficamente localizados apenas necessitará de preencher um questionário de avaliação, na vertente loja, presumindo-se que o mesmo avalia todas as lojas detidas pela mesma.

3. O(s) questionário(s) mencionados nos números anteriores têm como finalidade gerar um diagnóstico de avaliação do relacionamento contratual entre a Entidade e o consumidor e, em particular, aferir do cumprimento da legislação aplicável à proteção dos direitos e legítimos interesses dos consumidores.

4. Para o efeito, o(s) questionário(s) incidirão, designadamente, sobre:

- a) As características principais do bem ou serviço da Entidade, na medida adequada ao meio, bem ou serviço e características específicas dos destinatários ou grupos de destinatários;
- b) Informação pré-contratual e contratual disponibilizada;
- c) Processo de contratação e transparência da informação prestada para esse fim;
- d) Informação sobre o preço do bem ou serviço e eventual discriminação ou modo de cálculo do mesmo ou outros encargos que se encontrem especificamente relacionados;
- e) Modalidades de pagamento, de expedição ou de execução do contrato, bem como mecanismos de tratamento das reclamações ou de resolução alternativa de litígios;
- f) Envio ou disponibilização ao consumidor de documentos legalmente exigíveis;
- g) Informações dirigidas aos consumidores e disponibilizadas no website, canais digitais ou estabelecimentos comerciais geograficamente localizados da entidade.

5. Após o seu preenchimento a Entidade deverá submeter o questionário na plataforma, juntando a documentação solicitada, os quais serão analisados, confirmados e validados pela DECO tendo em vista a obtenção da menção Checked By DECO, na sua vertente site ou loja, consoante o serviço solicitado.

6. Para efeitos de confirmação e validação das informações prestadas no âmbito do questionário, a Entidade autoriza a DECO a verificar a veracidade das mesmas, fornecendo-lhe, para o efeito, todos os documentos que lhe sejam solicitados e que incidam sobre o questionário, bem como uma eventual realização de visita “cliente mistério” ao(s) estabelecimento(s) comerciais da Entidade.

7. Caso a DECO verifique que as informações prestadas pela Entidade não são verdadeiras ou que a mesma omite, oculta ou apresenta de modo pouco claro, ininteligível ou tardio a informação solicitada por esta, reserva-se no direito de reprovar imediatamente a inscrição da entidade com as consequências previstas no contrato e anexos.

Artigo 6º

Análise da Candidatura

A análise e avaliação do cumprimento das obrigações pré-contratuais e contratuais entre a Entidade e o consumidor será efetuada através de um conjunto de indicadores quantitativos e qualitativos, assentes no cumprimento da legislação horizontal e setorial de defesa do consumidor e nas melhores práticas comerciais do mercado.

Artigo 7º

Avaliação e Relatório Final

1. A avaliação pela DECO resultará da ponderação das respostas submetidas pela Entidade e da avaliação quantitativa e qualitativa com base nos indicadores definidos.
2. Para o efeito, no prazo de 15 dias úteis após a receção do questionário, a DECO enviará, para o endereço eletrónico da Entidade, um relatório final com as conclusões da avaliação.
3. Caso a avaliação global relativamente ao(s) serviço(s) solicitado(s) seja positiva, a entidade torna-se elegível para utilizar a menção “Checked By DECO”, na vertente site ou loja, nos respetivos canais de comunicação com o consumidor que tenham sido objeto de avaliação e aprovação pela DECO.
4. Para o efeito, após o envio do relatório final, no prazo de 5 dias úteis, a DECO para além do relatório final remeterá à entidade os elementos necessários à utilização da menção “Checked By DECO”, na vertente objeto do serviço, exigindo-se à Entidade o respeito dos termos e as condições da sua utilização definidas neste Regulamento e no Guia de Utilização da Menção Checked By DECO.
5. A autorização para a utilização da menção Checked By DECO, na sua vertente site ou loja, vigorará pelo prazo de um ano após a comunicação mencionada no número anterior, podendo a mesma ser renovada mediante nova candidatura da Entidade no termo do respetivo prazo.
6. Caso se verifique a situação prevista no número 2 do artigo 5º a menção Checked By DECO na sua vertente loja poderá ser afixada em todas os Estabelecimentos Comerciais geograficamente localizados e detidos pela Entidade.

7. Para o efeito, até 30 dias antes do termo do prazo, a Entidade será notificada pela DECO de que poderá solicitar a renovação da autorização mencionada no número anterior ou a extensão a outro canal de comunicação disponível no âmbito do Serviço Checked By DECO que não tenha sido previamente avaliado, devendo neste último caso efetuar um novo pedido através da plataforma.

8. Caso a avaliação final não seja positiva, a entidade não poderá utilizar a menção Checked By DECO, na vertente avaliada e com resultado final negativo.

9. Para o efeito, caso a Entidade o solicite, a DECO poderá remeter, num prazo não inferior a 15 dias úteis um novo documento que, para além do documento já remetido, determinará um conjunto de recomendações e/ou sugestões específicas de melhoria tendo em vista o cumprimento do objetivo do Serviço Checked By DECO e a obtenção da autorização para utilização da menção Checked By DECO, na sua vertente site ou loja.

10. Caso a entidade decida adotar as recomendações e/ou sugestões de melhoria poderá novamente proceder ao preenchimento e envio de um novo questionário tendo em vista a sua aprovação para utilização da menção Checked By DECO, na sua vertente site ou loja, consoante o serviço escolhido.

Artigo 8º

Acompanhamento e Monitorização

1. Após a autorização da utilização da menção Checked By DECO, na sua vertente site ou loja, por parte da Entidade, a DECO acompanhará – pelo menos numa base trimestral - a boa execução do presente Regulamento, podendo a todo o tempo e designadamente:

- a) Analisar e confirmar a atualidade das informações prestadas pela Entidade no seu website ou outros canais digitais;
- b) Realizar visitas ao(s) estabelecimento(s) comercial(ais) da Entidade, através do modelo “cliente mistério”, tendo em vista a confirmação da atualidade e veracidade das informações prestadas;
- c) Solicitar à Entidade o envio dos documentos necessários à verificação da atualidade e veracidade das informações prestadas;

2. Durante o período de autorização de utilização da menção “Checked By DECO” a Entidade não poderá proceder a quaisquer alterações nas informações pré-contratuais ou contratuais ou outros elementos ou serviços que tenham sido objeto de avaliação no âmbito do Serviço Checked By DECO.

3. Sem prejuízo do número anterior, caso a entidade necessite de proceder às alterações mencionadas no número anterior deverá comunica-lo à DECO num prazo não inferior a 30 dias relativamente à data de entrada em vigor das mesmas, enviando-lhe previamente e por escrito a(s) proposta(s) de alteração.

4. Nos termos do número anterior, a DECO poderá aceitar e/ou propor alterações à(s) proposta(s) da Entidade, as quais, não sendo posteriormente aceites por esta, determinarão a cessação imediata da autorização de utilização da menção por motivos relacionados com o não cumprimento ou cumprimento defeituoso das obrigações previstas no presente Regulamento.

5. Caso a DECO verifique que as informações prestadas pela Entidade nos termos do Serviço Checked By DECO foram alteradas, aditadas sem o seu conhecimento ou não se mantêm atuais face às exigências legais, poderá contactar a Entidade através do seu endereço eletrónico, solicitando a alteração, retificação ou eliminação de informações que não cumpram os direitos dos consumidores.

6. A Entidade deverá promover à alteração, retificação ou eliminação das informações referidas no número anterior no prazo máximo de 10 dias úteis, findo o qual cessarão, de imediato, os efeitos da autorização da utilização da menção Checked By DECO, na sua vertente site ou loja, por motivos relacionados com o não cumprimento ou cumprimento defeituoso das obrigações previstas no presente Regulamento.

7. Da mesma forma, se a entidade, no prazo definido no número anterior, alterar, retificar ou eliminar as informações de forma diferente daquela que tenha sido proposta pela DECO os efeitos da autorização da utilização da menção Checked By DECO, na sua vertente site ou loja, cessarão, de imediato e de igual modo, por motivos relacionados com o não cumprimento ou cumprimento defeituoso das obrigações previstas no presente Regulamento.

Artigo 9º

Cessaçã dos Efeitos

Findo o prazo para a autorização de utilização da menção “Checked By DECO” e sem que a Entidade tenha solicitado a renovação do Serviço Checked By DECO, ou a extensão do mesmo a outros canais, nos termos do número 6 do artigo 7º do presente Regulamento, os seus efeitos cessarão de imediato, devendo a entidade retirar a identificação da menção do seu website e canais digitais ou estabelecimentos comerciais no prazo máximo de 5 dias úteis.