

CÓDIGO DE CONDUTA

Aplicável em matéria de contratos celebrados à distância,
vendas ao domicílio e equiparados

Índice

1. Objeto do Código de Conduta	1
2. Missão	1
3. Definições	2
4. Finalidades.....	2
5. Aplicação.....	3
6. Normas de Conduta.....	3
7. Informação Confidencial e Proteção de dados pessoais.....	5
8. Relações com Fornecedores.....	6
9. Lealdade	6
10. Divulgação do Código de Conduta da Logica Energy	6

1. Objeto do Código de Conduta

O presente Código de Conduta é aplicável em matéria de contratos celebrados à distância, vendas ao domicílio e equiparados e estabelece os principais deveres de atuação dos Colaboradores, dos membros dos Órgãos Sociais da Logica Energy, Lda.

A Logica Energy tem por objeto a compra e venda de eletricidade, em conformidade com as licenças de que for titular, tendo em consideração o previsto no Regulamento de Relações Comerciais, no aplicável.

Os colaboradores da Logica Energy atuarão sempre em cumprimento do normativo legal vigente, respeitando os direitos dos consumidores e evitando práticas restritivas da concorrência.

2. Missão

A Logica Energy, na qualidade de comercializadora e agregadora de energia no território nacional, tem como Missão:

- a) Contribuir para a melhor conhecimento do mercado energético de forma fácil e simples para os nossos clientes;
- b) Proporcionar soluções transparentes e canais de comunicação adequados às necessidades dos clientes, de forma a proporcionar uma ligação direta entre a Logica Energy e os Clientes;
- c) Os Colaboradores devem reger-se, em particular, pelos seguintes princípios gerais:
 - Profissionalismo, cuidado e atenção ao Cliente, amabilidade, respeito e consideração, integridade e transparência. Para além disso, garantir a satisfação do Cliente, tendo em atenção as suas necessidades e expectativas.

3. Definições

Para efeitos do presente Código, entende-se por:

a) Colaboradores:

- Trabalhadores do quadro do pessoal permanente da Logica Energy, com contrato individual de trabalho com ou sem termo, mesmo que em situação de relação de trabalho temporariamente suspensa;
- Restantes trabalhadores ao serviço da Logica Energy, Lda, ainda que sob contrato de cedência ou requisição, a título duradouro ou ocasional e independentemente da natureza do vínculo contratual, em comissão de serviço ou mediante contrato de prestação de serviço, bem como exercendo atividades ao abrigo de programas de estágio ou de formação profissional;
- Quadros de gestão da Logica Energy, Lda;
- Membros dos Órgãos Sociais da Logica Energy, Lda.

b) Clientes:

São todas as pessoas singulares ou coletivas a quem a Logica Energy fornece energia elétrica ou presta os seus serviços, bem como as que se lhe dirigem para efeitos de informação e eventual contratação.

c) Fornecedores:

Todas as pessoas singulares ou coletivas que fornecem produtos ou serviços à Logica Energy, Lda.

4. Finalidades

- Estabelecer os princípios base, deveres e procedimentos comerciais que deverão modelar o comportamento dos colaboradores da Logica Energy junto do Cliente.
- Promover, incentivar e garantir princípios e normas de atuação que assegurem a independência e a transparência das relações comerciais, em observância das regras da concorrência.
- Garantir a exclusão de comportamentos discriminatórios e o cumprimento e controlo das obrigações específicas dos Colaboradores para a persecução daquele objetivo.

5. Aplicação

O presente Código aplica-se aos Colaboradores da Logica Energy, ficando vinculados, enquanto tal, aos respetivos princípios e normas de condutas no âmbito que lhes é aplicável, nomeadamente:

- no relacionamento recíproco;
- no relacionamento com os Clientes da Logica Energy;
- no relacionamento com os Fornecedores da Logica Energy;
- no relacionamento com as entidades reguladoras.

6. Normas de Conduta

1. Os Colaboradores devem pautar a sua atuação junto do Cliente pelos mais elevados padrões éticos e comportamentais, primando por apresentar um trato amável e cortês.
2. Os Colaboradores devem dar-se a conhecer ao Cliente, fazendo menção ao seu nome e apelido, e tratar o Cliente na terceira pessoa.
3. Os Colaboradores devem relacionar-se com o Cliente com total competência e irrepreensível isenção, utilizando linguagem simples, clara e respeitosa.
4. Os Colaboradores devem agir com objetividade e razoabilidade, sem sobrepor aos interesses do Cliente eventuais vantagens que possam obter para si mesmos ou para terceiros.
5. Na situação em que o contacto seja feito na modalidade de venda ao domicílio, os Colaboradores não devem aceder ao interior da casa do Cliente, salvo quando expressamente convidados pelo Cliente. Esta visita não deve ser utilizada para fins distintos dos definidos pela Logica Energy para o procedimento comercial em causa.
6. Qualquer contacto com o Cliente deve ser feito em horário adequado.
7. Os Colaboradores estão expressamente proibidos de aproveitar, em benefício próprio ou da Logica Energy, a idade, uma doença ou a falta de conhecimento do idioma do Cliente para obter o seu acordo ou consentimento.
8. Os Colaboradores devem facultar aos Clientes as informações e esclarecimentos adequados, no cumprimento das normas legislativas e regulamentares aplicáveis dos contratos celebrados.
9. Os Colaboradores estão ainda expressamente proibidos de realizar qualquer prática que relacionada com abuso da confiança depositada em si pelo Cliente. Os Colaboradores devem responder com cortesia, disponibilidade e amabilidade a todas as perguntas formuladas pelo Cliente. Sempre que não conheçam a resposta mais adequada, os Colaboradores devem informar-se e procurar resolver as dúvidas do Cliente com a maior brevidade possível.

10. Os Colaboradores devem pautar a sua atuação pelos mais elevados padrões de integridade e transparência, devendo abster-se de, em nome da Logica Energy, adotar, desenvolver ou aceitar quaisquer práticas comerciais que possam ser consideradas desleais, enganosas ou que, de alguma forma, envolvam a utilização de assédio, coação e/ou influência indevida, e que sejam suscetíveis de afetar os direitos e interesses legalmente protegidos dos seus clientes ou do mercado em geral, devendo reportar qualquer atitude que esteja em conflito com o presente Código de Conduta.
11. Os Colaboradores estão proibidos de apresentar propostas ou promessas comerciais que não formem parte da oferta comercial oficial da Logica Energy que em cada momento esteja em vigor.
12. Os Colaboradores têm a obrigação de conhecer as características dos produtos e serviços oferecidos pela Logica Energy, devendo disponibilizar ao Cliente informação clara, correta, verdadeira, completa e atualizada sobre os termos e condições contratuais, nomeadamente preço, qualidade, prazos e modo de faturação e de pagamento e disponibilidade dos produtos oferecidos.
13. Os Colaboradores devem informar o Cliente acerca do número de contacto que este deve usar caso pretenda esclarecer alguma dúvida adicional ou reclamações.
14. Após a contratação de um serviço ou produto, é imediatamente entregue ao Cliente uma cópia escrita do contrato, a qual é composta pelas Condições Gerais e pelas Condições Particulares aplicáveis. Quando a entrega imediata não seja possível, o referido documento deve ser entregue ou enviado ao Cliente no mais curto espaço de tempo possível.
15. Os Colaboradores estão obrigados a garantir que o Cliente recebe uma cópia das Condições Gerais aplicáveis e que as entende e aprova como parte integrante do contrato.
16. Antes de finalizada a venda, os Colaboradores estão obrigados a oferecer ao Cliente informação clara, precisa e correta sobre o seu direito de livre resolução, a qual constará também do próprio contrato.
17. Os Colaboradores devem atuar em rigoroso cumprimento da legislação e dos regulamentos vigentes aplicáveis à atividade da Logica Energy, designadamente as normas especificamente aplicáveis ao sector energético, bem como as normas de Direito da Concorrência e a legislação relativa à proteção de dados pessoais, entre outras.

7. Utilização dos recursos

1. Os colaboradores da Logica Energy devem respeitar, proteger e não fazer uso ou permitir a utilização abusiva por terceiros do património da Logica Energy, bem como adotar todas as medidas adequadas e justificadas no sentido de limitar os custos e as despesas, a fim de permitir uma utilização eficiente dos recursos disponíveis.

2. A internet deve ser utilizada para efeitos profissionais, não podendo qualquer utilização pessoal ser abusiva sobretudo quando for suscetível de colocar em causa a produtividade, o que está sujeito a monitorização através de uma metodologia genérica não individualizada, nem intrusiva relativamente a conteúdos, podendo ainda ser criados filtros que restringem o acesso e a navegação na internet.

8. Informação Confidencial e Proteção de dados pessoais

- a) Os Colaboradores devem preservar e garantir a confidencialidade da informação obtida no exercício da atividade desenvolvida, que seja considerada comercialmente sensível, bem como a que se encontre protegida pela legislação relativa à proteção de dados pessoais.
- b) Os Colaboradores que tenham acesso a dados pessoais devem cumprir escrupulosamente as disposições legais sobre a proteção e circulação de dados, nomeadamente a sua não utilização para fins indevidos e a cedência ou disponibilização a terceiros, exceto quando haja consentimento expresso e prévio dos Clientes, nos termos da legislação aplicável relativa à Proteção de Dados Pessoais e na estrita medida e finalidade desse consentimento.
- c) Toda a informação e documentação que a Logica Energy coloque à disposição dos Colaboradores, bem como aquela que os Colaboradores obtenham como resultado da atividade de vendas, tem carácter confidencial e é utilizada unicamente com a finalidade de gerir a contratação dos produtos e serviços da Logica Energy aplicáveis a cada situação.
- d) Os dados de carácter pessoal não são utilizados para qualquer finalidade distinta da finalidade para a qual foram recolhidos. Os Colaboradores comprometem-se a não comunicar a terceiros os dados pessoais do Cliente, inclusivamente após a cessação da sua colaboração com a Logica Energy, exceto quando obtido, por escrito.
- e) Entende-se por dados pessoais as informações relativas a uma pessoa singular ("titular dos dados") que permitam identificar ou tornar identificável essa pessoa (nome, número de identificação fiscal, número de telefone, dados de localização, código de ponto de entrega (CPE), etc.
- f) É salvaguardado o direito do Cliente à informação sobre o tratamento dos seus dados de carácter pessoal, no momento da recolha dos mesmos, bem como aos procedimentos e contactos a utilizar para o acesso aos mesmos, atualização, retificação, cancelamento e oposição.

9. Relações com Fornecedores

A Logica Energy promove juntos dos seus fornecedores e prestadores de serviços nomeadamente aqueles que asseguram o contacto direto, presencial ou à distância, com os Clientes, a obrigatoriedade da observância dos princípios, normas e procedimentos comerciais descritos no presente Código de Conduta.

10. Lealdade

Os Colaboradores que venham a cessar a sua atividade na Logica Energy devem manter lealdade aos princípios enunciados no presente Código de Conduta, especialmente no âmbito da informação comercialmente sensível.

11. Divulgação do Código de Conduta da Logica Energy

A Logica Energy procede à divulgação generalizada do presente Código de Conduta designadamente através da sua página de internet e através de divulgação interna.