CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. **Hotinspe, Lda.,** adiante designada por Hotinspe, com sede na Rua da Telha, nº 16, Escritório 7, 4445-219 ALFENA, é uma Sociedade por Quotas, pessoa coletiva nº 516 518 275.
2. A Hotinspe presta serviços de inspeção regulamentar, de âmbito acreditado, e serviços de diagnóstico e inspeção voluntária, de âmbito não acreditado, identificados no website em www.hotinspe.pt.
3. São parte integrante destas Condições Gerais de Prestação de Serviços, as Condições Particulares de Prestação de Serviços aplicáveis a cada serviço específico prestado pela Hotinspe.
4. O âmbito dos serviços prestados pela Hotinspe está limitado aos procedimentos internos aplicáveis e a Hotinspe não está obrigada à obtenção de um resultado ou a garantias.
5. Ao aceitar a prestação de serviço pela Hotinspe, o Requerente/Cliente declara que compreende e aceita, sem reservas, estas Condições Gerais e Particulares, bem como a Política de Tratamento de Reclamações e Recursos e a Política de Proteção de Dados e Confidencialidade, aqui descritas, que são aplicáveis a todos os serviços prestados pela Hotinspe e que se encontram publicados no website em www.hotinspe.pt.
6. Ao aceitar a prestação de serviço pela Hotinspe, o Requerente/Cliente confirma também a aceitação das condições da proposta comercial da Hotinspe, quando aplicável.
7. O serviço pode ser requerido à Hotinspe por escrito, através dos contactos indicados no website www.hotinspe.pt.
8. O serviço também pode ser requerido por telefone, verbal ou presencialmente, junto dos serviços administrativos de atendimento público ou a um técnico da Hotinspe.
9. O preço do serviço é o definido na Tabela de Preços em vigor acrescido dos custos de deslocação, que o Requerente/Cliente declara conhecer e aceita, ou aquele que for indicado na proposta comercial da Hotinspe para o serviço requerido, transmitido verbalmente ou por escrito, consoante aplicável. Em qualquer dos casos, a informação transmitida ao Requerente/Cliente constitui a proposta comercial da Hotinspe.
10. Salvo que outra condição seja acordada com o Requerente/ Requerente/ Cliente, o pagamento integral do valor da prestação do serviço deve ser feito previamente à sua execução.
11. Quando seja acordado um prazo para pagamento, o Requerente/Cliente obriga-se a efetuar o pagamento da fatura e impostos devidos, na data do seu vencimento.
12. A falta de pagamento da fatura pelo Requerente/Cliente na data do seu vencimento confere à Hotinspe o direito de liquidar juros de mora à taxa legal, desde a data do vencimento até à data do pagamento integral.
13. O Requerente/Cliente não tem direito de protelar o pagamento do valor devido à Hotinspe, com base em qualquer litígio, reivindicação ou compensação que tenha contra a Hotinspe.
14. O pagamento pode ser efetuado por transferência bancária ou Multibanco, para o IBAN indicado na fatura, MBWAY, ou outros sistema que possa vir a ser utilizado. O pagamento também pode ser efetuado em numerário ou através de cheque não endossável, a favor da Hotinspe.
15. A impossibilidade de cobrança do serviço poderá levar a que os Relatórios/Certificados fiquem retidos na Hotinspe, até que o pagamento fique regularizado.
16. O Requerente/Cliente é responsável por garantir a disponibilidade dos itens objeto da verificação no âmbito do serviço contratado à Hotinspe.
17. Presume-se que o Requerente/Cliente está ao corrente das obrigações legais ou regulamentares a que está adstrito, comprometendo-se a comunicar as mesmas, por escrito, à Hotinspe, bem como quaisquer diretivas ou instruções que entenda necessárias.
18. A falta de comunicação pelo Requerente/Cliente nos termos do número anterior exonera a Hotinspe de qualquer responsabilidade, incluindo qualquer responsabilidade por danos emergentes e/ou lucros cessantes.
19. A Hotinspe não responderá por qualquer perda, dano, prejuízo ou demora devidos a greves, lock-out, incêndio, falha geral de energia, explosão, roubo, inundação, guerra, motins, danos intencionados ou qualquer outro motivo de força maior cuja origem seja alheia à vontade da Hotinspe.
20. O Requerente/Cliente obriga-se a: diligenciar a cedência do acesso necessário dos colaboradores da Hotinspe às instalações, equipamentos e demais locais técnicos onde o serviço irá ser efetuado e providenciará pela eliminação de quaisquer obstáculos à prestação do serviço; Fornecer, se necessário e quando solicitado, os recursos humanos e materiais requeridos para a execução do serviço; Assegurar que são tomadas todas as medidas necessárias para a proteção e segurança das condições de trabalho, locais e instalações durante a prestação do serviço; Informar previamente a Hotinspe, por escrito, sobre quaisquer perigos ou riscos conhecidos, reais ou potenciais, incluindo, por exemplo, a presença de riscos de radiação, elementos ou materiais tóxicos, nocivos ou explosivos, poluição ambiental ou venenos.
21. Os colaboradores da Hotinspe que irão prestar o serviço não estarão sujeitos a qualquer relação laboral ou contratual com o Requerente/Cliente, estando somente sujeitos ao poder de direção da Hotinspe.
22. A responsabilidade civil da Hotinspe, enquanto Organismo de Inspeção/Entidade Inspetora, é garantida por apólice de seguro, que a Hotinspe se obriga a manter em vigor e sem que tal constitua encargo para o Requerente/Cliente.
23. A responsabilidade da Hotinspe, incluindo a dos seus colaboradores, representantes, empresas associadas e fornecedores, fica limitada aos termos e condições constantes na referida apólice de seguro de responsabilidade civil, não podendo em qualquer caso exceder o montante pago pelo Requerente/Cliente pelo serviço que deu origem à obrigação de indemnizar.
24. A Hotinspe não será responsável por perdas, lucros cessantes ou danos, incluindo, sem limitação, danos por perda de objetos, volume de negócios ou lucros, independentemente da sua origem e de ter sido ou não comunicada à Hotinspe a possibilidade dessa ocorrência.
25. A Hotinspe não é responsável perante o Requerente/Cliente ou qualquer terceira parte por quaisquer ações tomadas ou não tomadas com base nos Relatórios/Certificados que emitir, nem por quaisquer resultados incorretos resultantes de informação incompleta e/ou falsa fornecida à Hotinspe.
26. A Hotinspe não será responsável por qualquer atraso na execução total ou parcial do serviço, resultante, direta ou indiretamente, de qualquer evento não imputável à Hotinspe.
27. A Hotinspe não será responsável por qualquer dano ou avaria dos itens inspecionados, ou de outros sistemas que esses itens integrem ou se relacionem, decorrente dos ensaios realizados a esses itens no âmbito dos procedimentos internos aplicáveis à respetiva inspeção.
28. Os Relatórios/Certificados emitidos pela Hotinspe, refletem exclusivamente o estado dos itens inspecionados no momento da inspeção e não representa, nem pode ser entendido, como garantia futura do estado desses itens, ou de quaisquer outros não identificados nesses Relatórios/Certificados.
29. O Requerente/Cliente compromete-se a respeitar a confidencialidade e a zelar pelo absoluto sigilo, neutralidade e descrição relativamente a informações e documentos da Hotinspe a que venha a ter acesso, salvo a transmissão ou utilização dos Relatórios e Certificados emitidos pela Hotinspe que decorra do cumprimento de requisitos legais ou regulamentares.
30. Caso o Requerente/Cliente venha a ter acesso a dados pessoais dos colaboradores, fornecedores e/ou Clientes da Hotinspe, no âmbito do serviço prestado, o Requerente/Cliente compromete-se a cumprir integralmente com o disposto na legislação em vigor, obrigando-se a devolver e/ou eliminar os mesmos, no final da prestação do serviço, caso assim seja solicitado pela Hotinspe.
31. Salvo estipulação em contrário, o contrato é regulado pela Lei Portuguesa e, para todas as questões dele emergentes, é exclusivamente competente o Tribunal da Comarca de Valongo.

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E RECURSOS

32. A descrição do processo de tratamento de reclamações e recursos é disponibilizada pela Hotinspe, a todas as partes interessadas, sempre que solicitada.
33. As reclamações terão sempre resposta, com a comunicação ao Requerente/Cliente das conclusões e encerramento do processo, no prazo máximo de 10 dias. Caso se preveja exceder este prazo para a resolução da reclamação, será comunicado ao Requerente/Cliente o novo prazo previsto.
34. As reclamações podem ser apresentadas por escrito em documento do reclamante, e-mail ou carta, ou através do Livro de Reclamações (físico ou eletrónico).

POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

35. A Hotinspe cumpre com todas as normas jurídicas, comunitárias e nacionais aplicáveis no âmbito da proteção de dados, da confidencialidade e da segurança da informação.
36. A Hotinspe pretende garantir a conformidade normativa e a demonstração ou evidenciação da responsabilidade institucional em matéria de proteção de dados e segurança da informação, implementando todas as medidas técnicas e de gestão necessárias, quer ao cumprimento do regime jurídico geral da Lei de Proteção de Dados vigente, quer ao cumprimento do regime jurídico especial do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, aplicável a partir de 25 de maio de 2018.
37. Toda a informação recolhida no âmbito da realização dos serviços prestados pela Hotinspe será considerada confidencial.
38. Todos os dados pessoais tratados no âmbito dos canais da Hotinspe são considerados confidenciais e destinam-se exclusivamente à gestão da informação considerada necessária para efeitos de gestão do relacionamento ou comunicação, bem como à prestação dos serviços e, em geral, à gestão do relacionamento pré-contratual, contratual ou pós-contratual com o Requerente/Cliente.
39. Com a disponibilização livre e informada dos dados pessoais pelo respetivo titular, que implica o conhecimento e aceitação das condições constantes desta Política, o Requerente/Cliente estão a autorizar expressamente o seu respetivo tratamento.
40. O Requerente/Cliente autoriza expressamente que o tratamento dos respetivos dados pessoais inclua ações de comunicação entre a Hotinspe e o Requerente/Cliente no âmbito do serviço prestado ou outras informações que sejam consideradas pela Hotinspe como relevantes e de potencial interesse para o Requerente/Cliente.
41. O Requerente/Cliente declara, sob compromisso de honra que os dados transmitidos são corretos e verdadeiros, assumindo total responsabilidade pela sua inexatidão, incorreção ou falsidade, obrigando-se a indemnizar a Hotinspe por todos os prejuízos que daí decorram.
42. O Requerente/Cliente garante o cumprimento da legislação aplicável em matéria de dados pessoais, designadamente quanto ao tratamento dos dados, à garantia de autorização por parte dos titulares dos dados, quando aplicável, bem como em matéria de direito à informação dos titulares dos dados e de segurança da informação transmitida.
43. Os dados pessoais registados no Relatório/Certificado são limitados àqueles que são transmitidos à Hotinspe pelo Requerente/Cliente e que são do conhecimento prévio das Entidades diretamente envolvidas no processo. Estes dados serão objeto de conservação apenas pelo período necessário para as finalidades que motivaram a sua recolha, estando garantido o cumprimento de todas as normas jurídicas aplicáveis em matéria de arquivo.
44. Caso algum Requerente/Cliente ou destinatário do serviço pretenda comunicar a ocorrência de uma qualquer situação de violação de dados pessoais, que provoque, de modo acidental ou ilícito, a destruição, a perda, a alteração, a divulgação ou o acesso, não autorizados, a dados pessoais transmitidos, conservados ou sujeitos a qualquer outro tipo de tratamento, pode entrar em contacto com a Hotinspe utilizando os seus contactos gerais.
45. Salvo no âmbito do cumprimento de obrigações legais, em caso algum haverá comunicação de dados pessoais do Requerente/Cliente ou destinatários do serviço a terceiras entidades, que não sejam entidades subcontratadas ou destinatários legítimos, não sendo realizada qualquer outra comunicação para outras finalidades diferentes das referidas supra, sem a prévia autorização expressa do Requerente/Cliente.
46. A cedência de informação confidencial a entidades subcontratadas ou destinatários legítimos, bem como às autoridades administrativas competentes do estado, no âmbito do cumprimento de obrigações legais, será previamente informada ao Requerente/Cliente, salvo nos casos em que legalmente essa situação seja impedida, como por exemplo, nos casos em segredo de justiça.
47. O Requerente/Cliente podem, enquanto titulares de dados pessoais, em qualquer momento, proceder ao exercício dos seus direitos de proteção de dados e de privacidade, designadamente dos direitos de acesso, retificação, eliminação, portabilidade, limitação ou oposição ao tratamento, nos termos e com as limitações previstas na regulamentação aplicável. Qualquer pedido de exercício de direitos de proteção de dados e de privacidade deve ser dirigido, por escrito, pelo respetivo titular, para a sede da Hotinspe.