

Portugal  
Concept  
Store



## Briefing

## Índice

1. Descrição do projeto .....	3
2. A Portugal Concept Store oferece:.....	3
3. Posicionamento .....	3
4. Produtos.....	4
5. Fornecedores .....	5
5.1 Acesso à Loja.....	5
5.2 Níveis de serviço .....	5
5.3 Exclusão da Loja.....	6
6. Modelo de negócio.....	6
6.1 Remuneração.....	7
6.2 Estrutura de funcionamento .....	7
7. Plano de abertura de lojas .....	9
8. Sustentabilidade .....	10
9. ANEXOS .....	10
ANEXO A - Seleção de fornecedores.....	11
ANEXO B – Níveis de Serviço.....	19
ANEXO C - CONTRATO A ASSINAR .....	23
ANEXO D - TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS.....	33

## 1. Descrição do projeto

A Portugal Concept Store é uma plataforma transacional de promoção da Marca Portugal e Marcas Portuguesas visando aproximá-las do consumidor final.

O projeto inclui uma loja online em [www.portugalconceptstore.com](http://www.portugalconceptstore.com) e [www.portugalconceptstore.pt](http://www.portugalconceptstore.pt), lojas físicas, ligação a *marketplaces* e “pop-up stores” em eventos internacionais.

## 2. A Portugal Concept Store oferece:

- Presença em plataforma representativa do país;
- Capitalização de esforços de marketing com a loja;
- Presença em eventos internacionais;
- Canal de vendas B2C sem investimento das empresas;
- Montra para potenciais importadores;
- “*Testbed*” sem custos para a entrada em novos mercados;

## 3. Posicionamento

O posicionamento escolhido para a loja é o de *Crafted Sophistication* que valoriza produtos portugueses genuínos, autênticos que se sofisticaram para ir ao encontro de novas tendências e preferências dos consumidores.

Por *Crafted* devem entender-se produtos portadores dos seguintes atributos:

- História e Cultura;
- Legado Singular;
- *Expertise* e Perfeição;

- Produzidos manualmente;
- Exclusivos;
- Verdade;
- Autênticos.

Por *Sophistication* devem entender-se produtos portadores de atributos como:

- Beleza;
- Modernidade;
- Excelência;
- Cultura;
- Elevação (Cultural, artística...);
- Valor;
- Singularidade.

A Portugal Concept Store posiciona-se no segmento *Premium*, que oferece resposta ao crescente desejo dos consumidores em aceder a produtos que ofereçam um conjunto de benefícios valorizados como autenticidade, benefícios exclusivos, qualidade superior, de saúde, ambiental ou emocionais que encontram crescente procura (Euromonitor Internacional 2020; Nielsen, 2016).

O carácter autêntico, sofisticado e a adesão a preocupações partilhadas, encapsuladas no conceito *Premium*, de um crescente número de Marcas Portuguesas vai ao encontro deste segmento que revela grande potencial de negócios, aumento da visibilidade internacional e oferece um prémio. Estudos indicam que 86% dos consumidores está disponível para pagar um prémio de 13% por produtos com benefícios, claramente, identificáveis.

#### **4. Produtos**

As categorias de produtos selecionadas para a Portugal Concept Store são o **Agroalimentar, Cuidado Pessoal, Acessórios de Moda, Casa e Decoração, Brinquedos para Crianças e Ilustração.**

O portfólio de lançamento do projeto piloto da Portugal Concept Store no Dubai incluiu cerca de 200 produtos de 40 marcas, número que se pretende agora aumentar à medida que o projeto for evoluindo.

## **5. Fornecedores**

A Portugal Concept Store está acessível a todas as marcas portuguesas que se insiram no posicionamento definido, sejam diferenciadoras e cumpram os requisitos de acesso garantindo assim diversidade de produtos e igualdade de acesso. A Portugal Concept Store define dois conjuntos de requisitos que as marcas candidatas devem observar. Um conjunto de requisitos técnico-financeiros e um conjunto de requisitos qualitativos que devem ser preenchidos.

### **5.1 Acesso à Loja**

Entre os requisitos de entrada obrigatórios estão a sua situação contributiva regular perante a Autoridade Tributária e Segurança Social, estar licenciada para a atividade e cumprir com todas as normas legais inerentes à atividade. Ter presença internacional, ter presença online em inglês, processos logísticos implementados, ter práticas de Responsabilidade Social, nomeadamente, preocupações ambientais. O não cumprimento destes requisitos é razão para a não admissão da empresa candidata.

Os requisitos de entrada estão detalhados no anexo A.

### **5.2 Níveis de serviço**

A Portugal Concept Store rege-se por elevados níveis de serviço, colocando o cliente no centro das suas prioridades refletindo esse elevado nível na qualidade dos produtos oferecidos, garantia de stock e tempos de resposta e resolução de conflitos. Os níveis de serviço da Portugal Concept Store são detalhados no anexo B deste documento e visam estabelecer um *standard* de qualidade desejável partilhada por todos de modo a tornar a experiência do consumidor semelhante, independentemente, do fornecedor.

### **5.3 Exclusão da Loja**

O comportamento e *performance* das marcas incluídas no portfólio da Portugal Concept Store será regularmente monitorizado, podendo as marcas ser excluídas em função da não adesão do consumidor ao produto oferecido, traduzido por um baixo volume de vendas; elevada taxa de devolução dos seus produtos e não observância das boas regras de funcionamento, designadamente da loja. Nomeadamente, a repetida ausência de *stock* de produtos ou reclamações e reiterada insatisfação dos consumidores com a qualidade do produto ou serviço associado.

As marcas, poderão, igualmente, deixar de estar presentes por opção própria.

## **6. Modelo de negócio**

A AICEP prevê a criação de um veículo para a gestão da Portugal Concept Store assumindo essa gestão enquanto não for criado esse veículo.

A Portugal Concept Store online assume-se como um *Marketplace* que se encarrega da promoção e venda de produtos que são expedidos diretamente pelo fornecedor ao cliente final, de acordo com um *packaging* uniformizado de forma a garantir o mesmo *Look & Feel* de todas as compras efetuadas.

As lojas online funcionarão de acordo com o modelo *dropshipping* e as lojas físicas irão operar com base no modelo de consignação, recebendo os produtos para venda e realizando a conciliação de débitos e créditos com o fornecedor no prazo máximo de 60

dias após a venda no caso da loja online e após a receção da fatura correspondente á venda no caso das lojas físicas.

Tanto no caso da loja online como das lojas físicas, após 180 dias sem qualquer venda, o produto será sujeito a um *review* com o seu fornecedor visando encontrar medidas para estimular vendas ou decidir a sua retirada do portfólio da loja ou eventual substituição por outro mais adequado.

### **6.1 Remuneração**

A Portugal Concept Store adiciona uma margem de 27% sobre o valor a que recebe os produtos para venda para custos de desenvolvimento, gestão da loja e marketing. A margem de 27% poderá ser ajustada em função das condições de mercado ou de compromissos que a Portugal Concept Store seja obrigada a assumir, como o pagamento de *royalties*, situação que se verifica, nomeadamente, no contexto de exposições mundiais onde venha a estar presente.

Não será cobrada nenhuma taxa de entrada.

### **6.2 Estrutura de funcionamento**

À AICEP cabe a gestão do projeto, articulando a escolha dos produtos com uma Curadoria independente ou um Júri de Seleção, o relacionamento com potenciais fornecedores e com os clientes e a responsabilidade de obter financiamento para o projeto.

A operação da loja pode ser assumida diretamente pela AICEP ou por parceiros subcontratados em função do modelo que revelar maior mérito em cada mercado. No caso da loja online, a operação é efetuada por um parceiro com experiência na área do *e-commerce* que terá as seguintes atribuições:

#### **Gestão do Catálogo de Produtos**

- Compilação dos catálogos de produtos das empresas participantes (fornecedores);
- Formatar as informações de produto para adaptação a *e-marketplaces*;
- Carregamento da informação na plataforma de *e-commerce*;

- Edição de texto e imagens.

### **Gestão de Vendas**

- Receção de encomendas;
- Faturação a clientes finais;
- Confirmação de cobranças;
- Envio de encomendas a clientes finais;
- Conta corrente com fornecedores - relatórios e pagamentos mensais;
- Fiscalidade – IVA internacional;
- Consultoria de suporte aos processos logísticos dos vendedores (preparação de pedidos, embalagem, seleção de fornecedores, etiquetagem, etc.);
- Gestão de questões aduaneiras inerentes ao processamento das vendas.

### **Apoio ao Cliente**

- Esclarecimento de dúvidas;
- Resposta a reclamações;
- Articular a devolução de encomendas ao seu fornecedor quando for o caso;
- Gestão e análise de avaliações;
- Acompanhamento do processo logístico das encomendas.

### **Apoio a Fornecedores**

- Esclarecimento de dúvidas;
- Articulação de processos de venda;
- Recomendações de Marketing para tornar produtos apelativos visando a sua conversão em vendas;
- Fornecimento de *Analytics* sobre comportamento de vendas do produto(os).

### **Gestão da interligação a *Marketplaces***

- Criação de conta em *e-Marketplace* (ex.: Amazon);
- Análises de competitividade dos produtos;



- Gestão do Catálogo de Produtos;
- Gestão de vendas;
- Apoio a cliente, gestão de reclamações/devoluções;
- Marketing dentro do *e-Marketplace*;
- Análise e otimização de palavras-chave – otimização SEO;
- Gestão e análise de Avaliações.

### **Marketing (Loja e Marketplaces)**

- *Search Engine Optimization* (SEO) visando garantir o aumento de visitas à Loja;
- Gestão da Comunicação de Marketing visando a conversão de visitas em vendas;
- Ações de marketing digital *Adwords, Google Shopping*, entre outros;
- Ações em Redes Sociais;
- *Influencers*/marketing de influência;
- Revisão permanente da forma de apresentação dos produtos para a garantir a sua atratividade.

## **7. Plano de abertura de lojas**

A **Portugal Concept Store** teve o seu lançamento no segundo semestre de 2021 e irá expandir por fases:

### **ANO 0 | 2º semestre de 2021**

- Abertura da loja online nos Emirados Árabes Unidos (Durante presença portuguesa na EXPO Dubai 2020);
- Abertura loja física no Pavilhão de Portugal na EXPO Dubai 2020.

### **ANO 1 | 2022**

- Abertura da loja online em 2 países da União Europeia;

- Abertura de uma loja física.

#### **ANO 2 | 2023**

- Abertura da loja online em mais 2 países da União Europeia;
- Abertura de uma loja física em Portugal.

#### **ANO 3 | 2024**

- Abertura da loja online a mais dois países da União Europeia;
- Abertura de mais uma loja física num mercado a definir.

A loja manterá a sua identidade visual em todos os mercados, sem prejuízo de adaptações necessárias à sua inserção no contexto de eventos internacionais em que opere, como o caso da EXPO Dubai.

O seu portfólio de produtos será adaptado à preferência dos consumidores de cada mercado, respeitando usos e costumes locais podendo, por isso, o mesmo produto não ser disponibilizado por igual nos diferentes mercados onde a Portugal Concept Store esteja presente.

### **8. Sustentabilidade**

A opção pelo modelo de consignação para as lojas físicas e de *dropshipping* para o online visa a partilha de risco de forma a garantir a sustentabilidade do projeto. A Portugal Concept Store não compra mercadoria, apenas faz a sua transação. O risco envolvido é apenas o custo de investimento inicial e os custos operacionais. Este é o modelo que permite antecipar um crescimento sustentável ao mesmo tempo que ajuda o maior número de marcas possível a expandir-se nos Mercados Externos.

### **9. ANEXOS**

# ANEXO A - Seleção de fornecedores

## Portugal Concept Store

A aicep Portugal Global vai lançar um projeto transacional de promoção da Marca Portugal e das Marcas Portuguesas designada Portugal Concept Store.

Em três anos, a Portugal Concept Store prevê abrir 6 lojas online e 3 lojas em 3 mercados.

*Crafted Sophistication* define o posicionamento do projeto que visa promover os produtos genuinamente portugueses e autênticos que se sofisticaram ao longo do tempo. Produtos enquadrados nas tipologias **Agroalimentar, Cuidado Pessoal, Acessórios de Moda, Casa e Decoração, Brinquedos para Crianças e Ilustração**.

A escolha final dos produtos a integrar o portfólio da Portugal Concept Store é feita por uma curadoria independente ou um júri de seleção, depois de verificado o cumprimento do conjunto de regras de admissão que se seguem.

## REQUISITOS DE PARTICIPAÇÃO

### 1. Requisitos de capacidade técnica e financeira

Os requisitos mínimos de capacidade técnica e financeira que os candidatos devem preencher são os seguintes:

- a) O candidato ter a situação contributiva regularizada junto da Autoridade Tributária e da Segurança Social;
- b) O candidato deve estar certificado com as normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 ou outra que seja relevante para a sua atividade específica atestando com estes elementos elevados standards de qualidade dos seus produtos ou da sua operação;
- b) O candidato deve posicionar-se no mercado na categoria de “*Crafted Sophistication*”, comercializando produtos genuinamente portugueses, significantes

da história e cultura de Portugal, dotados de originalidade, de produção especializada e com elevado nível de sofisticação, tal como desenvolvidamente caracterizados no documento **Briefing**;

- c) O candidato deve integrar a sua atividade nos sectores **Agroalimentar, Cuidado Pessoal, Acessórios de Moda, Casa e Decoração, Brinquedos para Crianças, Ilustração** ou outros que venham a ser definidos pela AICEP;
- d) O candidato deve ter presença no mercado internacional, seja pela presença física de representações externas ou por uma prática consolidada de exportação de produtos;
- e) O candidato ter presença na internet, em inglês, como recurso potenciador da sua atividade, incluindo informações acerca dos produtos que comercializa e respetivas imagens, com qualidade técnica e estética;
- f) O candidato deve ter implementados processos logísticos que assegurem a rápida disponibilização do seu produto ao operador logístico que irá fazer o transporte do produto ao cliente final;
- g) O candidato deve assegurar a manutenção de práticas de Responsabilidade Social na sua atividade empresarial, designadamente, mas não só, práticas de sustentabilidade ambiental nos processos de fabrico e na seleção de materiais para a produção e embalagem;
- h) O candidato apresentar-se como empresa constituída segundo todos os requisitos legais e dotada de todas as condições de exercício da sua atividade, em Portugal e em qualquer outro território em que opere, exigíveis segundo as normas legais e regulamentares aplicáveis;
- i) Os produtos a integrar o portfólio da Portugal Concept Store devem ser MADE IN PORTUGAL, incumbindo à AICEP definir, no seu prudente critério, os critérios para determinação de quais os serviços e bens que integram o conceito MADE IN PORTUGAL;
- j) O candidato deve dispor de todas as autorizações, certificações, registos e documentação necessárias à comercialização dos seus produtos no mercado a que

se candidata e caso não os disponha é responsável pela sua obtenção e pagamento das mesmas antes do produto ser colocado para venda;

- k) O candidato deve dispor das condições necessárias à aceitação do modelo de *dropshipping* para a loja online e de venda à consignação para o caso das lojas físicas dispondo dos instrumentos contabilísticos necessários a este modelo;

## **2. Requisitos qualitativos**

Além dos requisitos indicados no número anterior, será concedida preferência aos candidatos que apresentem o maior número dos seguintes requisitos:

- a) Elevada reputação, traduzida em prémios obtidos, certificações de excelência ou cartas de referência outorgadas;
- b) Benefício do produto para o consumidor claramente demonstrável e relevante, como seja o nível de qualidade intrínseco, o benefício para a saúde física ou emocional ou para o ambiente ou outros;
- c) O carácter diferenciador do produto, apresentando algum elemento que o distinga claramente dos seus concorrentes;
- d) Elevada incorporação de design no produto;
- e) Posicionamento do produto bem definido;
- f) Carácter de exclusividade oferecido pelo produto;
- g) *Storytelling* do produto bem desenvolvido e disponível nas línguas dos mercados em que o produto irá ser comercializado.

2.1 A AICEP poderá dispensar a verificação de um ou mais dos requisitos elencados nos números anteriores, relativamente a algum candidato, justificando essa dispensa com base na circunstância de a existência desse candidato ser demasiado recente para que os requisitos dispensados pudessem ter sido reunidos e de, no entanto, o candidato apresentar níveis de excelência, inovação e notoriedade do produto que reclamem a sua presença na “Portugal Concept Store”.

2.2 Para fins do número anterior, o candidato pode solicitar a dispensa de verificação de um ou mais requisitos, devendo para o efeito apresentar requerimento com a sua candidatura a justificar o seu pedido e documentação comprovativo do fundamento de dispensa, quando a considere pertinente.

2.3 A AICEP pode recusar a inclusão no portfólio da Portugal Concept Store de produtos que se revistam de especial complexidade de transporte ou de acondicionamento nas suas lojas físicas como sejam objetos de elevado valor ou produtos perecíveis que exijam especial complexidade logística.

### **3. MODELO DE FUNCIONAMENTO DA PORTUGAL CONCEPT STORE**

A Portugal Concept Store é um canal de distribuição *on* e *offline* que não adquire *stock*. Funciona de acordo com o modelo de *dropshipping* nas lojas online e de mercadoria à consignação no caso das lojas *offline*.

#### **3.1 Atribuições da AICEP:**

- Instalar, gerir e manter a loja virtual;
- Instalar, gerir e manter as lojas e espaços comerciais físicos;
- Conceber e implementar todo o plano de marketing associado ao projeto “Portugal Concept Store”, emitindo as correspondentes recomendações e instruções ao fornecedor e prestar serviços de marketing para os bens e serviços comercializados nos estabelecimentos físicos e virtuais;
- Gerir o catálogo de produtos comercializados;
- Gerir o serviço de apoio ao cliente, assegurando uma comunicação fluida e eficaz entre este e o fornecedor;
- Assegurar a maximização da visibilidade online da loja virtual;
- Prospetar espaços, físicos e virtuais, aptos a potenciar o crescimento da atividade comercial da “Portugal Concept Store”;
- Receber, dos clientes, as notas de encomenda, transmitindo-as ao fornecedor;

- Gerir o sistema de pagamentos dos clientes;
- Gerir os pagamentos a fornecedores;
- Prestar o serviço de gestão do relacionamento com o cliente.

### **3.2 Atribuições do Fornecedor:**

a) Manter *stock* disponível para atender às encomendas enviadas pela AICEP ou, em caso de indisponibilidade, informar a AICEP assim que ocorra tal indisponibilidade;

b) Informar a AICEP da boa receção da nota de encomenda e colocar o produto à disposição do operador logístico designado nas 24 horas úteis após o recebimento da nota de encomenda;

d) De forma a garantir a consistência da experiência do cliente da Portugal Concept Store, embalar o produto de acordo com o *packaging* definido pela Portugal Concept Store, aceitando que, no caso das lojas físicas, os sacos onde serão entregues os produtos ao cliente final são da escolha da Portugal Concept Store e, no caso da embalagem dos produtos comercializados online, os produtos são expedidos nas embalagens normalmente utilizadas pelo fornecedor, a que será adicionado um identificador visual (selo) fornecido pela Portugal Concept Store, de forma a manter uma identidade visual durante todo o processo de compra;

e) Fornecer os conteúdos textuais, fotográficos ou vídeo nos formatos, idiomas e standards de qualidade definidos pela AICEP e necessários à promoção dos produtos na loja online ou por outros meios de comunicação que se entendam relevantes;

f) Em caso de reclamação, privilegiar sempre a satisfação do cliente da Portugal Concept Store, permitindo a devolução ou troca, desde que a reclamação tenha ocorrido no prazo de 15 dias a contar da boa receção da encomenda;

g) Em caso de devolução, que será articulada e coordenada com o fornecedor, aceitar que a AICEP reembolse diretamente o cliente da Portugal Concept Store, pelo valor pago;

- h) Realizar o acerto contabilístico de créditos e débitos (se os houver) até ao prazo máximo de 60 dias, contados a partir do momento da concretização da venda;
- i) Efetuar o carregamento das imagens do produto e de todas as informações a ele associadas, na loja virtual ou, caso a AICEP assim o determine, enviar esta informação nos formatos adequados, para que a equipa gestora da loja possa fazê-lo;
- j) Assegurar todas as licenças, registo de produtos e autorizações necessárias à comercialização dos seus produtos nos mercados a que se destinam;
- k) Assegurar o nível de excelência dos produtos comercializados e dos serviços prestados.
- l) Requerer, custear, obter e manter em vigor todas as licenças, certificações, credenciais e autorizações necessárias ao exercício das atividades integradas ou de algum modo relacionadas com o objeto do contrato, designadamente no que respeita à comercialização dos seus produtos nos mercados de destino, observando todos os requisitos que para tal sejam necessários.
- m) Informar, de imediato, a Portugal Concept Store caso qualquer das licenças ou autorizações a que se refere o ponto anterior lhe sejam retiradas, revogadas, ou por qualquer motivo deixarem de operar os seus efeitos, indicando, desde logo, que medidas irá tomar para repor a sua validade.
- n) Informar a Portugal Concept Store de qualquer impedimento em satisfazer potenciais encomendas, designadamente, em períodos em que as suas operações estejam suspensas por motivo de férias ou situação não prevista.

#### **4. MODELO DE REMUNERAÇÃO**

O acesso à Portugal Concept Store não tem qualquer custo associado.

Cada venda será acrescida de uma margem de 27% para custos de investimento e operacionais, designadamente, marketing.



## **5. CUSTOS**

São da responsabilidade do fornecedor os custos inerentes a:

- Produção de materiais fotográficos ou vídeos para apresentação dos produtos;
- Produção de textos ilustrativos dos produtos assim como a sua tradução para a língua do mercado em que operar a loja;
- Recursos humanos afetos aos pontos anteriormente referidos ou necessários ao carregamento dos produtos na loja;
- Deslocações no âmbito do projeto;
- Eventuais processos de negociação e venda resultantes da participação no projeto;
- Despesas não assumidas prévia e expressamente pela AICEP;
- Os custos logísticos de expedição são imputados ao cliente final, sem embargo do fornecedor decidir suportá-los em função do valor da venda em causa.

## **6. EXCLUSÃO DO PROJETO**

As seguintes situações conferem à AICEP o direito de não inclusão de empresas no programa:

- Incumprimento ou não demonstração das obrigações elencadas nos pontos 1 e 2 dos presentes termos e condições;

As seguintes situações conferem à AICEP o direito de exclusão de empresas no programa:

- Incumprimento do ponto 3.2 dos presentes termos e condições.

São ainda razões de exclusão:

- a) Reiterada ausência de stock;
- b) Demonstração de incapacidade em satisfazer encomendas de forma atempada;
- c) Ausência de vendas;

- d) Reiteradas reclamações dos clientes em relação ao produto fornecido ou serviço prestado.

## **6. PUBLICIDADE E PROMOÇÃO**

As empresas participantes concordam em participar em todas as atividades promocionais solicitadas pela AICEP, designadamente, para efeitos de estudos de caso e outros materiais de comunicação.

## **7. PRIVACIDADE DE DADOS PESSOAIS**

Ao enviar a sua candidatura a empresa autoriza, com base no consentimento dos respetivos titulares de dados, ao tratamento dos dados pessoais recolhidos no formulário com o objetivo de preparar e realizar a avaliação de acordo com a Política de Privacidade da AICEP, incluindo a partilha com entidades localizadas em países terceiros, fora do espaço Económico Europeu, nas situações tidas como necessárias para o cumprimento do programa.

## **8. CANDIDATURA**

Caso preencha os requisitos definidos neste documento pode apresentar o seu produto para avaliação preenchendo este formulário (a inserir).

# ANEXO B – Níveis de Serviço

## Portugal Concept Store

### 1. As partes

Entre a Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal, número de identificação fiscal 506 320 120, com sede Rua Júlio Dinis, 748 - 9º Dto. Porto e a (Nome da empresa), número de identificação fiscal 123 456 789, com sede na (nome da rua, concelho e distrito) é estabelecido o seguinte Acordo de Nível de Serviço que se rege pelos seguintes termos:

### 2. Descrição do Serviço

A Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal é detentora da plataforma de promoção de Marca Portugal e Marcas Portuguesas **Portugal Concept Store** que se dedica à venda de produtos portugueses que se inserem no posicionamento de *Crafted Sophistication* fazendo a sua gestão.

#### 2.1 Atribuições da AICEP:

- a) Recebe pedido do cliente;
- b) Emite nota de encomenda para o fornecedor;
- c) Faz a gestão do pagamento;
- d) Presta serviço de CRM;
- e) Realiza operações de marketing visando promover o produto;
- f) Emite recomendações de marketing que visando potenciar vendas;
- g) Potencia o esforço de vendas através da integração da loja com *marketplaces*;

#### 2.2 Atribuições do Fornecedor:

O fornecedor (nome da empresa) é detentor do produto (nome do produto) respeitando os critérios de seleção constantes do anexo **Seleção de fornecedores** integra o portfólio da Portugal Concept Store comprometendo-se a:

- a) Manter stock disponível para atender a encomendas;
- b) Informar atempadamente da sua indisponibilidade;
- c) Informar de qualquer alteração de preço;
- d) Informar da boa receção da nota de encomenda até 24 horas úteis depois do seu recebimento;
- e) Tratar logisticamente a encomenda colocando-a à disposição do operador logístico expedindo o produto até 24 horas úteis após o envio da nota de encomenda por parte da Portugal Concept Store;
- f) De forma a garantir a consistência da experiência do consumidor, o fornecedor compromete-se a adicionar o autocolante “Portugal Concept Store” a fornecer;
- g) Concorde que a Portugal Concept Store receba o pagamento por parte do cliente efetuando o pagamento ao fornecedor até 60 dias após o envio da nota de encomenda;

### **3. Duração**

Este Acordo de Nível de Serviço tem a duração de 180 dias renovando-se, automaticamente, por iguais períodos salvo denúncia ou introdução de melhorias pelas partes. Em caso de necessidade de atualização dos termos do Acordo de Nível de Serviço, considera-se suficiente a notificação do fornecedor para o email de contacto fornecido, salvo oposição fundamentada nos 15 dias seguintes ao seu envio.

### **4. KPI's**

Para garantir uma elevada experiência dos clientes da Portugal Concept Store e o sucesso mútuo, as partes acordam os seguintes Indicadores de Performance:

- a) Em caso de reclamação, as partes aceitam privilegiar sempre a satisfação do cliente permitindo a devolução ou troca desde que a reclamação tenha ocorrido no prazo de 15 dias depois da boa receção da encomenda;
- b) Em caso de devolução, o fornecedor aceita que a Portugal Concept Store reembolse, diretamente, o cliente pelo valor pago sem embargo de acertos a efetuar entre ambos;
- c) O prazo de resposta aos clientes da Portugal Concept Store é padronizado segundo o princípio de que todos os pedidos ou reclamações têm de ser respondidos no prazo máximo de 48 horas úteis.
- d) As partes estabelecem como meta a venda de pelo menos **(número de unidades)** do produto por mês;
- e) Caso essa meta não seja atingida, as partes deverão acordar entre si possíveis soluções para atingir a meta estabelecida fixando uma nova meta e um prazo para a atingir findo o qual o produto pode ser retirado do portfólio;
- f) As partes acordam realizar o acerto de créditos e débitos (se os houver) até ao prazo máximo de 60 dias contados a partir do envio da nota de encomenda.

## **5. Responsabilidades e Resolução de Disputas**

As partes comprometem-se a procurar por todos os meios ultrapassar quaisquer divergências ou omissões deste Acordo de Nível de Serviço tendo por bem maior a satisfação do cliente, reputação da Portugal Concept Store e do Fornecedor, assim como o aumento de vendas condição para a viabilidade deste projeto.

A reiterada inobservância do nível de serviço aqui definido e a impossibilidade de encontrar uma solução negociada para divergências e conflitos é considerada motivo suficiente para a resolução deste contrato e a exclusão do fornecedor do portfólio de produtos da Portugal Concept Store.

Na impossibilidade de qualquer acordo, e para quaisquer conflitos daqui decorrentes, considera-se competente o Tribunal da Comarca de Lisboa.

Pela AICEP

---

Pela Empresa X

---

## ANEXO C - CONTRATO A ASSINAR

A adesão dos candidatos à Portugal Concept Store é objeto de formalização contratual segundo o modelo que se segue e que não é passível de alterações. A não aceitação do contrato proposto é motivo para a não aceitação do candidato.

### Contrato

#### Entre:

Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal, EPE, pessoa coletiva nº 506320120, com sede em sede na Rua Júlio Dinis, nº 748, 8º Dto., 4050-012 Porto e instalações na Rua de Entrecampos, 28, Bloco B, 12º, 1700-158 Lisboa, representada neste ato por xxxxxxxxxxxx na qualidade de Administrador, com poderes para o presente ato, nos termos da alínea a), do n.º 2, do artigo 14.º dos Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 229/2012, de 26 de outubro, na sua redação atual, adiante designada por AICEP,

e

(nome da empresa), pessoa coletiva nº \_\_\_\_\_, com sede \_\_\_\_\_, representada neste ato por \_\_\_\_\_, na qualidade de \_\_\_\_\_, com poderes para o ato, adiante designada por \_\_\_\_\_, e em conjunto designadas por Partes.

#### Considerando que:

a) A AICEP tem por objeto o desenvolvimento e a execução de políticas estruturantes e de apoio à internacionalização da economia portuguesa, incluindo entre outras:

- i. A promoção e divulgação no exterior, ou que neste se reflita, das atividades económicas desenvolvidas em Portugal, nomeadamente na área do comércio de bens e serviços;

- ii. A promoção da imagem de Portugal no exterior e das Marcas Portuguesas de modo global e com impacto nas vertentes de promoção de exportações, internacionalização e captação de investimento;
- b) A AICEP é detentora da loja online Portugal Concept Store que visa ser um veículo de promoção de produtos e marcas portuguesas contribuindo para a promoção da Marca Portugal e aproximando consumidores dos produtos de excelência nacionais.
- c) A **(Colocar nome da empresa)** é detentora do (s) produto (s) **(Elencar todos os produtos)** selecionado (s) para integrar o portfólio da Portugal Concept Store;

É celebrado e mutuamente aceite o presente contrato, que se rege nos termos das cláusulas seguintes de que os considerandos precedentes fazem parte integrante:

### **Cláusula 1ª**

#### **Objeto**

O presente contrato tem por objeto regular as relações a estabelecer entre a AICEP e a **(nome da empresa)**, no que respeita ao fornecimento dos produtos a integrar o portfólio da Portugal Concept Store e ao desenvolvimento, gestão da loja e marketing dos produtos e marcas.

### **Cláusula 2ª**

#### **Modelo de negócio**

O modelo de negócio adotado para a loja online é o *dropshipping* onde o fornecedor envia o produto diretamente ao consumidor final e a consignação no caso das lojas físicas.



### **Cláusula 3ª**

#### **Preço**

1. Pelos serviços de desenvolvimento, de gestão da Portugal Concept Store e de marketing prestados ao abrigo do presente contrato, a AICEP adiciona uma margem de 27% sobre o valor a que recebeu a mercadoria do fornecedor.
2. As despesas decorrentes do presente contrato e nele não previstas serão custeadas com os recursos próprios de cada Parte, de acordo com as responsabilidades assumidas no presente contrato, sem existência de indemnização entre ambas e/ou a transferência de recursos financeiros.
3. Na eventualidade de poderem ocorrer transferências de serviços financeiros, caso os mesmos possam vir a derivar de operações passíveis de sujeição ao Código dos Contratos Públicos, aplicar-se-á este, sobrepondo-se a quaisquer disposições que as Partes acordem ou venham a acordar.

### **Cláusula 4ª**

#### **Prazo de execução**

O presente contrato entra em vigor na data da sua assinatura e terá a duração de 180 (cento e oitenta) dias, considerando-se tacitamente prorrogado por iguais períodos, exceto se for denunciado por qualquer das Partes, mediante comunicação escrita registada, expedida para a morada referida no presente contrato, com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias relativamente ao termo do período em curso, sem prejuízo, no entanto, do cumprimento integral das obrigações, entretanto, assumidas.

### **Cláusula 5.ª**

#### **Responsabilidades da AICEP**

1. No âmbito da execução do presente contrato, a AICEP compromete-se a gerir ou fazer gerir a Portugal Concept Store, designadamente:

- a. Receber encomendas;
- b. Emitir notas de encomendas para a (nome da empresa);
- c. Fazer a gestão do pagamento;
- d. Prestar serviço de Gestão de Relação com o Cliente;
- e. Realizar operações de marketing visando promover os produtos;
- f. Potenciar o esforço de vendas através da integração da Portugal Concept Store com outros sítios de comércio eletrónico;
- g. Promover vendas nas suas lojas físicas;
- h. Definir o *packaging* onde será enviado ou entregue o produto ao cliente final.
- i. Realizar o acerto de créditos e débitos (se os houver) até ao prazo máximo de 60 dias contados a partir do final do mês em que se concretizou a venda.

2. A AICEP, através da Portugal Concept Store, recebe o pagamento por parte do cliente da Portugal Concept Store, e efetua a respetiva transferência para a (nome da empresa), no prazo máximo de 60 dias.

### **Cláusula 6ª**

#### **Responsabilidades da (nome da empresa)**

No âmbito da execução do presente contrato, a (nome da empresa) compromete-se a:

- a. Manter *stock* disponível para atender às notas de encomendas enviadas pela AICEP ou, em caso de indisponibilidade, informar a AICEP assim que que ocorra ou preveja tal indisponibilidade;

- b. Informar a AICEP da boa receção da nota de encomenda nas 24 horas úteis após o seu recebimento;
- c. Tratar logisticamente a encomenda após a receção do pedido;
- d. De forma a garantir a consistência da experiência do cliente da Portugal Concept Store, embalar o produto de acordo com o *packaging* definido pela Portugal Concept Store que se traduz na colocação de um selo identificativo da **Portugal Concept Store** na caixa em que o fornecedor habitualmente envia os seus produtos;
- e. Fornecer os conteúdos textuais, fotográficos ou vídeo nos formatos e standards de qualidade definidos pela AICEP e necessários à promoção dos produtos na loja online ou por outros meios de comunicação que se entendam relevantes;
- f. Em caso de reclamação, privilegiar sempre a satisfação do cliente da Portugal Concept Store, permitindo a devolução ou troca – se por motivo atendível cuja definição será articulada entre as partes - desde que a reclamação tenha ocorrido no prazo de 15 dias a contar da boa receção da encomenda;
- g. Em caso de devolução, aceitar que a AICEP reembolse diretamente o cliente da Portugal Concept Store, pelo valor pago, comprometendo-se a transferir o valor reembolsado no prazo máximo de 30 dias;
- h. Responder a todos os pedidos ou reclamações dos clientes da Portugal Concept Store no prazo máximo de 24 horas úteis;
- i. Realizar o acerto de créditos e débitos (se os houver) até ao prazo máximo de 60 dias contados a partir do momento da concretização da venda.
- j. Se por razões de segurança ou outras for necessário enviar ou trazer de volta os produtos objeto deste contrato, por meios diferentes dos que são disponibilizados pela AICEP, os encargos associados a esse transporte ficam a cargo da empresa.

2. A (nome da empresa) concorda que seja a AICEP, através da Portugal Concept Store a receber o pagamento por parte do cliente da Portugal Concept Store, nos termos do n.º 2 da cláusula anterior.

### **Cláusula 7ª**

#### **Acompanhamento**

1. Para efeitos de acompanhamento da execução do presente contrato, as Partes designam, por escrito para os endereços eletrónicos indicados no presente contrato e no prazo de 5 dias a contar da data de assinatura do mesmo, um representante.
2. Qualquer das Partes pode proceder à alteração do respetivo representante nos termos do número anterior.

### **Cláusula 8ª**

#### **Enquadramento jurídico**

O presente contrato não faz gerar para as partes signatárias qualquer vínculo de natureza jurídica, além dos compromissos nele assumidos.

### **Cláusula 9ª**

#### **Confidencialidade**

1. As Partes obrigam-se expressamente a:
  - a. Manter em absoluta e total confidencialidade toda e qualquer informação recebida da outra Parte, bem como as respetivas negociações passadas e futuras, incluindo os atos de execução e, bem assim, quaisquer informações técnicas, comerciais e

outras que, no âmbito da execução do presente contrato venham a ser transmitidas, exceto nos casos em que a revelação se tornar obrigatória por lei ou ordem legítima de autoridade pública, ou ainda se torne necessária para defesa dos interesses em litígio;

- b. Evitar por todos os meios lícitos ao seu alcance que a informação disponibilizada pela outra Parte seja comunicada a terceiros, com exceção dos casos em que para tal tenha sido prévia e expressamente autorizado;
- c. Abster-se de copiar, revelar, fazer uso ou de dar às informações confidenciais um tratamento diferente do propósito para o qual foram reveladas;
- d. Limitar o acesso e uso de informação confidencial a todos os seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do presente acordo, restringindo o acesso e uso ao estritamente necessário aos fins do mesmo e fazendo-os cumprir as obrigações de confidencialidade acordadas.

2. Não se considera abrangida pelo número anterior a informação:

- a. Que seja do conhecimento da Parte recetora, à data da receção, salvo se tal informação for classificada como protegida ou confidencial;
- b. Que se torne do domínio público sem ser por intermédio da Parte(s) recetora(s);
- c. Cujas divulgações tenham sido autorizadas por acordo pelas Partes.

3. Nenhuma das Partes poderá utilizar o nome, logotipo ou marcas comerciais da outra, sem prévia aprovação escrita da outra.

## **Cláusula 10ª**

### **Dados Pessoais**

As Partes comprometem-se a tratar os dados pessoais no estrito cumprimento da legislação nacional e europeia aplicável à proteção de dados pessoais, através de medidas técnicas e

organizativas adequadas a garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos seus dados pessoais, de forma a evitar a perda, mau uso, alteração e acesso não autorizado aos mesmos, nos termos da Declaração que se anexa como anexo A.

### **Cláusula 11ª**

#### **Conflito de interesses**

1. As Partes comprometem-se a abster-se de comportamentos e atividades que configurem situações de incompatibilidade, impedimento ou conflito de interesses.
2. Caso, na vigência do presente contrato, venha a ocorrer algum facto relevante, suscetível de originar conflito de interesses, nos termos da lei, as Partes comprometem-se a informar-se mutuamente desse facto e a tomar as medidas necessárias à sua superação.

### **Cláusula 12ª**

#### **Alterações**

Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, o presente contrato pode ser objeto de revisão sempre que as Partes assim o entendam, se verificarem alterações de circunstâncias imperiosas e fundamentadas, decorrentes do efetivo funcionamento ou ainda por imposição de modificações legislativas.

### **Cláusula 13ª**

#### **Invalidez Parcial**

A eventual declaração de invalidade, independentemente do motivo, de qualquer das cláusulas do presente contrato não inviabiliza a subsistência e validade do mesmo, salvo se ficar provado que a cláusula inválida foi determinante para a formação da vontade das Partes na celebração do presente contrato.

### **Cláusula 14ª**

#### **Resolução**

1. O presente contrato pode ser resolvido nos termos da legislação aplicável.
2. A reiterada inobservância do termos do presente contrato e a impossibilidade de encontrar uma solução amigável para divergências e litígios são consideradas motivo suficiente para a resolução do presente contrato e a exclusão da (nome da empresa) do portfólio de produtos da Portugal Concept Store.

### **Cláusula 15ª**

#### **Comunicações**

Sem prejuízo do disposto na cláusula 3.ª, as comunicações a que haja lugar entre as Partes ao abrigo do presente contrato serão efetuadas por escrito, por correio eletrónico para os seguintes endereços:

AICEP	<a href="mailto:PortugalConceptStore@portugalglobal.pt">PortugalConceptStore@portugalglobal.pt</a>
(nome)	(e-mail de contacto)

### **Cláusula 16ª**

#### **Lei Aplicável e Foro Competente**

1. O contrato é regulado pela legislação portuguesa.
2. As Partes comprometem-se a resolver de forma amigável qualquer litígio que possa surgir da execução do presente contrato, assim como qualquer omissão que dele possa resultar, tendo por bem maior a satisfação do cliente da Portugal Concept Store e a reputação e

obrigações legais das Partes, assim como o aumento de vendas condição para a viabilidade do projeto Portugal Concept Store.

3. Para todas as questões emergentes da validade, interpretação e execução do presente contrato não dirimidas amigavelmente, as Partes convencionam ser competente o Tribunal da Comarca de Lisboa.

O presente contrato corresponde à vontade real e declarada das Partes, tendo sido elaborado livremente e de boa-fé, em dois exemplares que, depois de assinados, ficaram na posse de cada uma delas.

**AICEP – Agência para o  
Investimento e Comércio Externo de  
Portugal, E.P.E.**

XXXXXXXXXX

**(Nome da empresa)**

Nome do representante

Administrador

(Cargo do representante)



## ANEXO D - TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

(nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal de (\*) (firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de agrupamento concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sedes), tendo tomado inteiro e perfeito conhecimento do Caderno de Encargos relativo à execução do contrato a celebrar na sequência do procedimento da *Portugal Concept Store*, declara, estar ciente de que:

### A. Dados Pessoais e finalidade de tratamento.

1. No âmbito da execução deste contrato serão tratados os seguintes dados pessoais:
  - Dados de identificação e de contacto dos colaboradores das partes intervenientes necessários à realização das atividades inerentes ao âmbito do contrato estabelecido entre as partes, sendo estes tratados apenas com a finalidade de execução do contrato.
  - Dados de identificação dos clientes e morada, que serão tratados apenas com a finalidade da relação comercial associada ao processo de encomenda, logístico, expedição e reclamação.

### B. Disposições relativas à Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal, E.P.E.

2. A Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal, E.P.E. (AICEP), enquanto entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais, dispõe de um Encarregado da Proteção de Dados, contactável através do endereço de correio eletrónico [dpo@portugalglobal.pt](mailto:dpo@portugalglobal.pt).
3. O titular de dados pessoais pode exercer os seus direitos perante a AICEP (na medida em que esta efetue o tratamento dos seus dados), tais como o direito de informação

e acesso, de retificação ou apagamento dos dados, bem como o direito à limitação e portabilidade dos mesmos, com as limitações previstas na legislação aplicável, mediante pedido por escrito de acordo com a Política de Privacidade disponível no website da AICEP ([www.portugalglobal.pt](http://www.portugalglobal.pt)), gozando ainda do direito de apresentar reclamação junto da autoridade de controlo. Sempre que se justifique, a AICEP comunicará à (empresa) os pedidos que necessitem de uma tomada de ação, nas situações em que tenha existido transferência de dados pessoais desse titular para a (empresa).

#### **C. Disposições relativas à (empresa).**

4. A (empresa), enquanto entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais, dispõe de um Encarregado da Proteção de Dados, contactável através \_\_\_\_\_ / não dispõe de um Encarregado da Proteção de Dados, disponibilizando o seguinte contacto \_\_\_\_\_ para questões relacionadas com proteção de dados;

*(preencher e eliminar o que não interessa)*

5. O titular de dados pessoais pode exercer os seus direitos perante a (empresa) (na medida em que esta efetue o tratamento dos seus dados), tais como o direito de informação e acesso, de retificação ou apagamento dos dados, bem como o direito à limitação e portabilidade dos mesmos, com as limitações previstas na legislação aplicável, mediante pedido por escrito de acordo com a Política de Privacidade disponível no website da (empresa) ([www.\\_\\_\\_\\_\\_](http://www._____)), gozando ainda do direito de apresentar reclamação junto da autoridade de controlo;

#### **D. Disposições comuns aos Responsáveis pelo Tratamento**

6. As Partes, a AICEP e a (empresa), procedem ao tratamento dos dados pessoais em cumprimento com a legislação da União Europeia e Portuguesa de proteção de dados pessoais (nomeadamente o Regulamento UE 2016/679 do Parlamento

Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 e a Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto que assegura a sua execução na ordem jurídica nacional).

7. Sempre que ocorra a partilha de dados pessoais entre as Partes:
  - a. Cada Parte garante que os dados pessoais a transferir foram recolhidos em conformidade com os requisitos estabelecidos no ponto anterior, nomeadamente no cumprimento do princípio de informação e/ou, quando apropriado, na obtenção do consentimento válido que permita o tratamento legítimo de tais dados pela parte recetora.
  - b. Do mesmo modo, cada Parte compromete-se e obriga-se a tratar os dados pessoais rececionados exclusivamente para as finalidades acordadas ou para o cumprimento de obrigações legais / contratuais que possam ser aplicáveis no âmbito do presente contrato.
  - c. A operação de transferência dos dados pessoais entre as Partes deve conter os mecanismos necessários e adequados que permitam assegurar a confidencialidade e a segurança da mesma, como por exemplo a encriptação em meios digitais.
8. Cada Parte compromete-se em utilizar medidas técnicas e organizativas adequadas para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados pessoais, de forma a evitar a perda, mau uso, alteração e acesso não autorizado dos mesmos.
9. Salvo outra disposição acordada entre as partes, os dados pessoais cujo tratamento tenha sido feito ao abrigo deste contrato, de que o presente é anexo, devem ser conservados até ao termo do mesmo ou até ao cabal cumprimento das obrigações dele resultantes, exceto os dados que, por imposição legal, devam ser conservados por período superior. Findo o referido prazo, os mesmos devem ser eliminados.

Assinatura

Data

(\*) Aplicável apenas a concorrentes que sejam pessoas coletivas.

---