

Política Corporativa do Atendimento e Serviço ao Cliente

**Aprovado pelo Conselho de Administração
do El Corte Inglés, S.A.
27 de abril de 2022**

Versão 2.0 de 30 de outubro de 2024

Índice

1. Introdução	1
2. Objetivo	2
3. Âmbito de aplicação	2
4. Princípios básicos de atendimento e serviço ao cliente	2
4.1 Respeito pela legalidade	3
4.2 Máxima satisfação	3
4.3 Segurança e confiança.....	4
4.4 Inovação e melhoria contínua	4
4.5 Disponibilidade	4
4.6 Acessibilidade.....	4
4.7 Rapidez, precisão e eficiência.....	5
4.8 Clareza e transparência	5
4.9 Confidencialidade e privacidade.....	5
4.10 Omnicanal.....	5
4.11 Sustentabilidade	6
5. Dever de cooperação.....	6
6. Conhecimento e declaração de cumprimento.....	6
7. Comunicação de incumprimentos.....	7
8. Adoção, entrada em vigor e atualização	8
9. Radiodifusão	8
10. Controlo, acompanhamento e supervisão.....	9
10.1 Controlo e monitorização.....	9
10.2 Controlo	9
Anexo I - Definições	12

NOTA: O Anexo I contém as definições dos termos frequentemente utilizados no presente documento e nos regulamentos conexos que constituem o Sistema de Gestão do Cumprimento Normativo Penal do EL CORTE INGLÉS.

1. Introdução

Desde as nossas origens, a atenção personalizada e a excelência do serviço distinguem-nos enquanto empresa.

O cliente é a razão de ser da nossa atividade e é por isso que nos esforçamos por manter uma relação forte baseada na confiança mútua. De facto, a atenção e o serviço ao cliente são um dos nossos princípios éticos fundamentais. Assim, o nosso Código Ético *estabelece expressamente que "o Grupo El Corte Inglés estabelece como pilar fundamental da sua política comercial conseguir a máxima satisfação do cliente e oferecer o mais alto nível de serviço, especialização, qualidade e garantia, mediante a oferta de produtos e serviços que otimizem a sua decisão de compra, de acordo com as suas necessidades e interesses"*.

Por isso, todos os empregados e dirigentes do Grupo El Corte Inglés (doravante, o Grupo ECI ou o Grupo) devem atuar sempre com responsabilidade, compromisso e o máximo respeito pelo cliente, tendo como prioridade a excelência no serviço prestado, bem como a máxima qualidade e segurança nos produtos e serviços oferecidos.

Por tudo isto, o nosso modelo de negócio baseia-se na oferta de uma proposta comercial atrativa, variada e de qualidade, que incorpora permanentemente produtos e serviços pioneiros capazes de dar resposta às atuais e novas necessidades dos nossos clientes. Tudo isto, num ambiente omni canal que facilita a inter-relação constante entre o mundo físico e o ambiente digital, para que os nossos clientes possam encontrar todos os nossos produtos e serviços indistintamente em ambos os canais, sempre sob os mais elevados padrões de segurança, privacidade e confidencialidade dos seus dados pessoais.

O Grupo El Corte Inglés adotou a presente Política para ratificar a sua vontade de conseguir a máxima satisfação do cliente e oferecer o mais alto nível de serviço, especialização, qualidade e garantia.

A presente Política Corporativa de Atendimento ao Cliente (doravante, a Política) está alinhada com os valores do Grupo, ratificando o seu compromisso de contribuir para os 17 Objetivo de Desenvolvimento das Nações Unidas, em particular o Objetivo 12 - Produção e consumo responsáveis, e de se comportar de acordo com as regras aplicáveis às suas atividades, bem como com as normas éticas e outras regras e iniciativas que o Grupo se compromete a respeitar, aderindo a elas, tais como

- Pacto Global da ONU

- Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais
- Código de Conduta da Confiança Online

Para o efeito, é definido um quadro de princípios de comportamento da Organização em todas as suas áreas de atividade.

Esta Política desenvolve o Código Ético do Grupo El Corte Inglés, ratificando a sua vontade de conseguir a máxima satisfação do cliente e de oferecer o mais alto nível de serviço, especialização, qualidade e garantia, e está em consonância com o resto das Políticas Corporativas, especialmente com as seguintes:

- Política empresarial de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo
- Política de proteção de dados da empresa

2. Objetivo

O objetivo da presente Política é estabelecer os critérios e princípios gerais que devem inspirar a relação, a atenção e o serviço aos clientes do Grupo El Corte Inglés.

3. Âmbito de aplicação

Esta Política é obrigatória e aplica-se globalmente a todas as empresas que compõem o Grupo em todas as atividades relacionadas com a sua cadeia de valor a jusante, independentemente do país em que são realizadas.

Todos os Membros da Organização devem respeitar o seu conteúdo, independentemente do cargo que ocupam e do território a partir do qual operam. Aplica-se igualmente aos Parceiros Comerciais no exercício das suas atividades no seio do Grupo.

Este compromisso deve ser formalizado como indicado na secção "7. Conhecimento e declaração de Cumprimento" da presente política.

4. Princípios básicos de atendimento e serviço ao cliente

Como mencionado anteriormente, o nosso Código de Ética inclui como pilar fundamental da sua política comercial a obtenção da máxima satisfação do cliente e a oferta do mais alto nível de serviço, especialização, qualidade e garantia, através da oferta de produtos e serviços que otimizem a sua decisão de compra, de acordo com as suas necessidades e interesses.

No desenvolvimento deste Princípio Ético, o Grupo El Corte Inglés espera que todos os Membros da Organização, bem como os seus Parceiros Comerciais, cumpram os seguintes princípios nas suas relações com os clientes do Grupo:

1. Respeito pela legalidade
2. Máxima satisfação
3. Segurança e confiança
4. Inovação e melhoria contínua
5. Disponibilidade
6. Acessibilidade
7. Rapidez, precisão e eficiência
8. Clareza e transparência
9. Confidencialidade e privacidade
10. Omnicanal
11. Sustentabilidade

4.1 Respeito pela legalidade

O comportamento ético exige o cumprimento das normas legais e regulamentares aplicáveis em cada momento, bem como das normas internas e dos códigos de conduta e de boas práticas que o Grupo El Corte Inglés adota voluntariamente, incluindo os relacionados com o atendimento e o serviço ao cliente.

Por conseguinte, nas nossas relações com os nossos clientes, o cumprimento da regulamentação local, regional, nacional ou comunitária em vigor e aplicável é uma obrigação incontornável, e o respeito pelas melhores práticas adotadas pelo Grupo constitui um quadro de referência para toda a organização.

O Grupo El Corte Inglés espera que todos os Membros da Organização, bem como os seus Parceiros Comerciais, dêem o exemplo e apoiem uma cultura empresarial que promova estes valores e avalie o seu desempenho em função dos mesmos.

4.2 Máxima satisfação

Os Membros da Organização e os Parceiros de Negócio devem atuar sempre de forma ética, responsável e empenhada, tendo como prioridade a excelência no atendimento ao cliente, bem como a máxima qualidade e segurança dos produtos e serviços comercializados.

Por conseguinte, estamos empenhados em selecionar os produtos e serviços que oferecemos com base na sua qualidade e estamos a fazer progressos na rastreabilidade do seu processo de fabrico e distribuição.

O nosso objetivo é estabelecer uma relação duradoura com os nossos clientes e, para tal, controlamos a qualidade dos produtos que oferecemos e dos serviços que prestamos e medimos regularmente o seu nível de satisfação.

4.3 Segurança e confiança

O Grupo El Corte Inglés garante o cumprimento de elevados padrões de segurança nos seus produtos e serviços, bem como na sua comercialização, procurando constantemente ganhar a confiança dos seus clientes.

Por isso, asseguramos a saúde, o bem-estar e a proteção dos nossos clientes em todos os produtos e serviços que comercializamos, bem como nos ambientes em que prestamos o serviço, tanto físicos como digitais, procurando ir além do mero cumprimento da legislação aplicável em cada caso.

4.4 Inovação e melhoria contínua

Esforçamo-nos na procura constante de inovação e estamos empenhados na melhoria contínua dos nossos processos, produtos e serviços, de modo a satisfazer, em qualquer momento, as necessidades, preocupações e expectativas atuais e futuras dos nossos clientes.

Para o efeito, todos os colaboradores e gestores do Grupo devem contribuir positivamente para os processos de inovação e de melhoria contínua nas respetivas áreas e empresas.

4.5 Disponibilidade

O Grupo El Corte Inglés dispõe de diferentes canais de comunicação acessíveis e transparentes para promover o diálogo permanente com os diferentes grupos de interesse e a procura de uma resposta às suas necessidades e expectativas.

Para o efeito, procuramos estar próximos e responder às necessidades e solicitações dos nossos clientes, sensibilizando os nossos colaboradores e gestores para os servir com disponibilidade, respeito, justiça e especial atenção aos chamados consumidores vulneráveis.

4.6 Acessibilidade

O nosso objetivo é que todos os produtos e serviços colocados à disposição dos nossos clientes sejam de fácil acesso e compreensão e lhes permitam obter, de forma transparente, clara e simples, informações verdadeiras, eficazes e suficientes sobre as suas características essenciais, de modo a facilitar uma escolha adequada de consumo e uma utilização apropriada dos mesmos.

Por este motivo, trabalhamos para eliminar todas as barreiras arquitectónicas e de comunicação nas nossas lojas e centros comerciais, melhorando a acessibilidade dos nossos

clientes com diferentes capacidades, através da implementação de elementos adequados para este fim, tanto em ambientes físicos como digitais.

4.7 Rapidez, precisão e eficiência

Estamos empenhados em oferecer respostas rápidas, ágeis, concretas e suficientemente fundamentadas aos nossos clientes e, para isso, dispomos de procedimentos e departamentos especializados no atendimento ao cliente, antes, durante e após a venda, com equipas humanas qualificadas, devidamente formadas e com os recursos técnicos necessários à sua disposição.

4.8 Clareza e transparência

Todos os empregados e diretores do Grupo El Corte Inglés devem garantir a todo o momento que a comunicação com os nossos clientes seja clara e transparente.

O Grupo acredita numa concorrência honesta, justa e leal e, por conseguinte, não aceita em circunstância alguma, comunicações ou comportamentos enganadores, fraudulentos ou maliciosos.

Por isso, os empregados e diretores do Grupo El Corte Inglés devem abster-se de adotar práticas comerciais abusivas ou desleais e evitar despertar o interesse de potenciais clientes através de métodos inadequados, desleais ou ilegais.

4.9 Confidencialidade e privacidade

Todos os empregados e executivos do Grupo El Corte Inglés deverão cumprir as normas internas e a legislação aplicável, comprometendo-se a manter a mais estrita confidencialidade e sigilo relativamente à informação em seu poder e a que tenham acesso, seja de carácter pessoal, financeiro, comercial, tecnológico ou de qualquer outra natureza, e comprometendo-se a proteger os dados dos clientes, especialmente os de carácter pessoal, utilizando-os exclusivamente para os fins expressamente autorizados e aplicando as medidas de segurança implementadas pela empresa para o seu tratamento.

4.10 Omnicanal

Oferecemos aos nossos clientes uma vasta gama de produtos e serviços através de uma experiência integrada física (offline) e digital (online). Para tal, procuramos alcançar a complementaridade e a inter-relação constante entre a loja física e a digital, para que os nossos clientes possam encontrar produtos e serviços alternativos em ambos os canais, com a mesma transparência, segurança e garantias ao longo de todo o processo de contratação.

4.11 Sustentabilidade

O nosso compromisso com os nossos clientes passa por uma aposta firme na sustentabilidade como um dos pilares estratégicos da nossa organização. Promovemos a produção e o consumo responsáveis ao longo do ciclo de vida dos produtos e serviços, desde a sua conceção até à sua reciclagem final, numa abordagem de economia circular. O nosso objetivo é minimizar as externalidades negativas, promovendo simultaneamente o desenvolvimento social, ambiental e económico a longo prazo.

5. Dever de cooperação

Todas as áreas e empresas do Grupo devem trabalhar em conjunto com o objetivo principal, comum e último de oferecer uma resposta rápida, única e homogénea aos clientes do Grupo.

No cumprimento deste dever, as áreas e empresas do Grupo devem

- ✓ Respeitar o exercício legítimo das competências de outras áreas ou empresas.
- ✓ Fornecer informações de forma clara e o mais rapidamente possível, no exercício das suas próprias competências
- ✓ Prestar toda a assistência que outros domínios e empresas possam solicitar para o exercício efetivo das suas competências.
- ✓ Colocar os interesses do Grupo acima dos interesses de cada área ou empresa, com o objetivo último de responder aos clientes com a maior rapidez e precisão possível.

Só através da colaboração entre as diferentes áreas e empresas é que se consegue a eficácia dos processos e o seguimento atempado das consultas e reclamações, de forma a alcançar a maior satisfação dos nossos clientes.

6. Conhecimento e declaração de cumprimento

O cumprimento das normas e padrões éticos é um compromisso de toda a Organização e constitui um objetivo estratégico da mesma, pelo que se espera que todos os Membros da Organização conheçam e respeitem o conteúdo desta Política. De igual modo, e no que respeita aos Parceiros de Negócio, espera-se que estes desenvolvam comportamentos em consonância com a mesma.

Este compromisso deve ser formalizado por meio de:

- i. Declarações de Cumprimento Normativo com os princípios aí desenvolvidos pelos membros da Organização, através da sua adesão às **Normas Éticas Elevadas**,
- ii. Cláusulas de cumprimento incluídas nos contratos com os parceiros comerciais

- iii. Adesão expressa ou reconhecimento por parte dos órgãos de administração das sociedades que fazem parte do Grupo Corte Inglés, de acordo com o regulamento interno elaborado para o efeito.

A Direção de Cumprimento Normativo e Controlo de Riscos do Grupo El Corte Inglés deve ser informada destas adesões e das suas renovações quando estas forem formalizadas.

Quando se produzirem alterações significativas na presente Política, entendidas como aquelas que requerem a aprovação formal do Conselho de Administração do El Corte Inglés, S.A., os compromissos anteriores deverão ser formalmente renovados.

A Organização reagirá imediatamente a eventuais violações das disposições da presente Política, em cumprimento com as disposições dos seus regulamentos internos e de acordo com a legislação aplicável em vigor.

7. Comunicação de incumprimentos

Para que esta Política seja efetivamente aplicada, a Organização criou vários mecanismos para a comunicação de incidentes e dúvidas de qualquer tipo.

As reclamações comerciais apresentadas pelos clientes são tratadas diretamente através do nosso Serviço de Apoio ao Cliente, de acordo com as normas e princípios definidos na presente Política Empresarial.

Além disso, o Departamento de Cumprimento Normativo e Controlo de Riscos deve estar ciente de qualquer possível violação desta Política ou da legislação aplicável neste domínio, a fim de poder abordar a questão de forma rápida e eficaz. Por isso, qualquer Membro da Organização, Parceiro de Negócio ou Terceiro com relação direta e legítimo interesse comercial ou profissional, ou outras partes interessadas, no caso de detetar um incumprimento da presente Política ou de ter dúvidas sobre se alguma prática observada pode constituir um ato ilícito, tanto no sector público como no privado, tem a obrigação de contactar imediatamente o Departamento de Cumprimento Normativo e Controlo de Riscos do Grupo El Corte Inglés através do Canal Ético, em qualquer um dos seus canais de comunicação:

- **Canal Digital :**

O Grupo El Corte Inglés dispõe de um canal digital ao qual se pode aceder através do seguinte endereço web:

<https://www.elcorteingles.es/informacioncorporativa/es/gobierno-corporativo/etica-y-cumplimiento/>

Este acesso está disponível no sítio Web da empresa e, adicionalmente, na intranet da NEXO para os membros da Organização.

- **Endereço postal:**

El Corte Inglés, S.A.
Direção de Cumprimento e Controlo de Riscos
c/ Hermosilla, 112
28009 Madrid

- **Departamento de Cumprimento Regulamentar Telefone:** 91 401 85 00

- **Solicitar uma reunião pessoalmente ou por meios telemáticos**

As informações transmitidas por esta via são confidenciais, tal como a identidade dos informadores, a quem a Organização agradece a sua colaboração e em relação aos quais garante que não haverá represálias.

Além disso, o Departamento de Cumprimento Normativo e Controlo de Riscos pode agir por sua própria iniciativa para investigar quaisquer indícios de incumprimento da presente política.

8. Adoção, entrada em vigor e atualização

A presente Política entrará em vigor na data da sua aprovação pelo Conselho de Administração do El Corte Inglés, S.A.

Esta Política deve ser mantida atualizada ao longo do tempo. Para tal, deve ser revista numa base anual ordinária, e numa base extraordinária, e em qualquer caso, o mais rapidamente possível, quando se verificarem variações nos objetivos estratégicos ou uma alteração regulamentar externa ou interna que implique a sua atualização ou modificação.

O Departamento de Cumprimento Normativo e Controlo de Riscos é responsável pela avaliação de quaisquer alterações propostas, com o apoio do Comité de Cumprimento e Controlo de Riscos.

Além disso, se as alterações forem materiais, devem ser submetidas ao Conselho de Administração para aprovação, após proposta do Comité de Auditoria e Cumprimento.

9. Radiodifusão

Esta Política estará disponível no NEXO para todos os Membros da Organização e na página web corporativa para todos os grupos de interesse do Grupo ECI, uma vez aprovada pelo Conselho de Administração do El Corte Inglés, S.A.

Da mesma forma, o Departamento de Cumprimento Normativo e Controlo de Riscos será responsável por promover as ações necessárias para a sua adequada divulgação e conhecimento.

10. Controlo, acompanhamento e supervisão

10.1 Controlo e monitorização

O Departamento de Cumprimento Normativo e Controlo de Riscos é responsável pelo controlo e monitorização contínuos das disposições da presente Política, seguindo o procedimento estabelecido nos Estatutos e nos Regulamentos dos Órgãos de Função de Cumprimento.

10.2 Controlo

O Departamento de Auditoria Interna procederá à revisão do Sistema de Gestão de Cumprimento Criminal do Grupo na medida em que o Plano Anual de Auditoria aprovado pela Comissão de Auditoria e Controlo inclua trabalhos relacionados com o referido Sistema e, extraordinariamente, em resultado da ocorrência de incidentes ou da identificação de irregularidades. Como resultado dessas auditorias, a Auditoria Interna emitirá o correspondente relatório, emitindo recomendações no caso de serem identificadas oportunidades de melhoria.

As oportunidades de melhoria potencialmente identificadas em resultado destas análises devem ser tidas em conta no processo de melhoria contínua do Sistema de Gestão do Cumprimento Penal.

CONTROLO CAMBIAL

Versão 1.0 aprovada pelo Conselho de Administração em 27/04/2022

Versão	Data de alteração	Objeto da alteração	Artigos em causa
1.1	30/11/2022	- Adaptação do sistema à recente integração da área de Controlo e Gestão do Risco na Direção de Cumprimento Normativo Regulamentar. - Extensão expressa a outros meios de comunicação: telefone e pedido de reuniões presenciais ou telemáticas. - Atualização de definições	- Investigação e comunicação de casos de incumprimento - Anexo I Definições
1.2	28/06/2023	- Adaptação dos canais de comunicação em caso de incumprimento da Lei 2/2023 - Adaptação dos termos "queixa", "queixoso" e "queixoso" a "comunicação", "informador" e "pessoa em causa", em conformidade com a Lei 7/2023. - Alargar a segurança e a confiança aos serviços - Atualização de definições	- Princípios básicos de atendimento e serviço ao cliente - Comunicação de incumprimentos - Anexo I Definições
2.0	30/10/2024	- Adaptação da política aos requisitos da Diretiva relativa aos relatórios de sustentabilidade das empresas. - Inclusão de referência ao novo regulamento interno para a adesão das empresas do Grupo às Políticas Corporativas. - Atualização dos canais digitais para a comunicação de incumprimentos. - Incorporação da secção de divulgação	- Introdução - Conhecimento e declaração de Cumprimento - Comunicação de incumprimentos - Radiodifusão

Última revisão, outubro de 2024

Anexos

Anexo I - Definições

As definições dos termos frequentemente utilizados no presente documento são apresentadas a seguir, por ordem alfabética:

- **Quadros Superiores:** São Quadros Superiores os colaboradores da Organização que, por decisão do Conselho de Administração, e na dependência orgânica ou funcional do Conselho, de uma das suas Comissões ou de um dos seus membros, são classificados como tal quando exercem poderes inerentes à titularidade jurídica da empresa e relativos aos seus objetivos gerais, com autonomia e plena responsabilidade apenas limitada pelos critérios e instruções diretas emanadas dos órgãos sociais.
- **Canal Ético:** Plataforma que assegura a comunicação direta, confidencial e segura de qualquer Consulta ou Incumprimento, tanto por parte dos Membros da Organização como de Terceiros.
- **Comissão de Auditoria e Controlo:** Órgão permanente do Conselho de Administração, de carácter informativo e consultivo, sem funções executivas, com plenos poderes de informação, aconselhamento e proposta no seu âmbito de atuação, que inclui, entre outras áreas, a do Cumprimento Normativo.
- **Comité de Cumprimento Normativo e Controlo de Riscos:** órgão colegial de natureza executiva e orientado para a tomada de decisões, encarregado de aconselhar o Chefe da Função de Cumprimento e o Chefe da Função de Controlo e Gestão de Riscos sobre todos os aspetos considerados relevantes no desempenho das suas funções.
- **Comunicação:** notificação relativa a um possível incumprimento da normativa aplicável ao Grupo El Corte Inglés.
- **Conselho de Administração:** o órgão de administração do El Corte Inglés, S.A. responsável, em última instância, pela gestão e pelos resultados das atividades desenvolvidas pela sociedade, pelo seu sistema de governo e pelas políticas corporativas, perante o qual a Alta Direção reporta e responde.
- **Consumidor vulnerável:** pessoa singular que, individual ou coletivamente, devido às suas características, necessidades ou circunstâncias pessoais, económicas, educativas ou sociais, se encontre numa situação especial de subordinação, indefesa ou desprotegida, que a impeça de exercer os seus direitos de consumidor em igualdade de condições e que, por isso, necessite de uma maior proteção para garantir a tomada de decisões em relações de consumo específicas, de acordo com os seus interesses.
- **EL CORTE INGLÉS:** inclui El Corte Inglés, S.A. e as entidades que compõem o seu Perímetro de Controlo Penal.

- **Grupo El Corte Inglés / Grupo / Organização:** conjunto de empresas que constituem o Grupo El Corte Inglés.
- **Informador:** pessoa singular que comunica, através do Sistema de Informação Interno, os comportamentos individuais ou colectivos que ocorrem na Organização e que podem implicar uma violação do conteúdo do Código de Ética ou dos restantes documentos do Sistema de Gestão do Cumprimento Penal.
- **Membros da Organização:** membros do Conselho de Administração, quadros superiores, executivos, empregados, trabalhadores ou empregados temporários ou empregados ao abrigo de acordos de colaboração, e voluntários da Organização e todas as outras pessoas sob a subordinação hierárquica de qualquer um dos anteriores.
- **Partes Interessadas/Grupos de Interesse:** pessoas singulares ou coletivas que, não sendo Parceiros Comerciais ou Membros da Organização, podem ser afetadas ou consideradas afetadas por uma decisão ou atividade da Organização.
- **Perímetro de Controlo Penal:** inclui o El Corte Inglés, S.A. e as entidades que aderem à Política de Prevenção Penal e ao resto do Sistema de Gestão de Cumprimento Penal do El Corte Inglés, S.A. por decisão dos seus órgãos sociais, não dispondo de um Responsável pelo Cumprimento Normativo próprio nem de uma gestão autónoma nesta matéria.
- **Retaliação:** qualquer ação ou omissão proibida por lei ou que, direta ou indiretamente, resulte num tratamento desfavorável que coloque a pessoa que a sofre numa situação de desvantagem particular em relação a outra pessoa no contexto laboral ou profissional, unicamente devido ao seu estatuto de denunciante ou ao facto de ter feito uma revelação pública.
- **Chefe de Cumprimento Normativo Regulamentar / Direção de Cumprimento Normativo Regulamentar e Controlo de Riscos:** Órgão unipessoal, com poderes autónomos de iniciativa e controlo, ao qual é confiada, entre outras funções, a responsabilidade de supervisionar o bom funcionamento do Sistema de Gestão do Cumprimento da Organização em geral, e do Sistema de Gestão do Cumprimento Penal em particular. A existência do Órgão de Vigilância Penal cumpre o requisito estabelecido na legislação penal espanhola (artigo 31 bis do Código Penal espanhol) relativamente à supervisão do Sistema de Gestão do Cumprimento Penal.
- **Sujeitos afetados pelo presente documento:** todos os Membros da Organização, bem como os Parceiros Comerciais ou Terceiros que tenham uma relação comercial com o EL CORTE INGLÉS.
- **Terceiro:** uma pessoa singular ou coletiva ou um organismo independente da Organização.