

# FAQs

## Factura Electrónica

### Nestlé Waters Direct (NWDi)

## Índice

01. O que é a factura electrónica? .....	2
02. Como é que identifico se a factura tem valor legal? .....	2
03. O que são assinaturas digitais? .....	2
04. A quem se destina? .....	2
05. A adesão à factura electrónica tem custos adicionais? .....	2
06. Se aderir a este sistema continuo a receber factura por correio? .....	2
07. O formato da factura electrónica é diferente da enviada por correio? .....	2
08. Que modos de pagamento permite a factura electrónica? .....	2
09. É possível adulterar a factura? .....	3
10. Como posso aderir ao serviço de factura electrónica? .....	3
12. Como posso alterar o endereço de correio electrónico onde recebo a notificação de factura electrónica? .....	3
13. Se não receber o e-mail com a factura electrónica o que devo fazer? .....	3
14. Quais as vantagens da factura electrónica? .....	3

---

### **01. O que é a factura electrónica?**

A factura electrónica é um documento comercial igual à factura convencional, mas reduzido a um formato electrónico. A factura electrónica tem o mesmo valor que a factura em papel, desde que contenha as menções obrigatórias para qualquer factura, e satisfaça as condições exigidas na lei em vigor para garantir a autenticidade da sua origem e a integridade do seu conteúdo.

### **02. Como é que identifico se a factura tem valor legal?**

Através do certificado digital que acompanha a sua factura electrónica, no email que recebe com a mesma.

### **03. O que são assinaturas digitais?**

As assinaturas digitais são utilizadas para identificar a origem/remetente de documentos (ou transacções) electrónicos. Assim sendo, as assinaturas digitais:

- Autenticam a identidade de quem assinou os dados – permitindo assim confirmar quem participou numa determinada transacção, e se essa transacção é válida ou foi forjada.
- Protegem a integridade dos dados, permitindo validar que a mensagem recebida não sofreu alterações, quer acidentalmente, quer maliciosamente.
- Provam a posteriori quem participou numa transacção - assim ninguém pode negar que enviou ou recebeu determinada informação.

Para assinar digitalmente qualquer tipo de informação electrónica, a fim de comprovar inequivocamente a autoria dessa mesma informação, o remetente possui um certificado digital (emitido por uma entidade certificadora de confiança), único e pessoal, que comprove indubitavelmente a sua identidade no mundo electrónico.

### **04. A quem se destina?**

A todos os clientes empresariais e particulares da NWDi.

### **05. A adesão à factura electrónica tem custos adicionais?**

A factura electrónica não tem qualquer custo adicional para o cliente, visando apenas a substituição à factura tradicional.

### **06. Se aderir a este sistema continuo a receber factura por correio?**

Os clientes que optem pela factura electrónica deixam de a receber em papel (via correio).

### **07. O formato da factura electrónica é diferente da enviada por correio?**

Não, a factura é exactamente igual à que os clientes recebem por correio, podendo o cliente proceder à sua impressão local, se considerar necessário.

### **08. Que modos de pagamento permite a factura electrónica?**

Todos os válidos na tradicional factura em papel, acordados entre ambas as partes.

---

**09. É possível adulterar a factura?**

No seu formato electrónico não. A assinatura digital utiliza toda a informação do documento electrónico, assim qualquer alteração do conteúdo será detectável no processo de validação da assinatura electrónica.

**10. Como posso aderir ao serviço de factura electrónica?**

É muito simples. Basta enviar um e-mail para [apoio.cliente@waters.nestle.com](mailto:apoio.cliente@waters.nestle.com), com o seu nome, nº de cliente, nº contribuinte e e-mail correcto para a recepção da factura electrónica.

**11. Posso cancelar o serviço de factura electrónica?**

Sim. Para tal, deverá enviar um e-mail para [apoio.cliente@waters.nestle.com](mailto:apoio.cliente@waters.nestle.com) a pedir o cancelamento e indicando o seu nome, nº de cliente e nº contribuinte.

**12. Como posso alterar o endereço de correio electrónico onde recebo a notificação de factura electrónica?**

Deverá enviar um e-mail para [apoio.cliente@waters.nestle.com](mailto:apoio.cliente@waters.nestle.com), com o seu nome, nº de cliente, nº de contribuinte e a indicação do novo e-mail.

**13. Se não receber o e-mail com a factura electrónica o que devo fazer?**

- a) Certifique-se de que nos indicou o e-mail correcto
- b) Verifique se a sua caixa de correio electrónico está cheia
- c) Verifique se o e-mail foi para a pasta do *Spam*

Caso não receba a factura, após a realização destes passos, deverá entrar em contacto connosco através do 707 215 215 (dias úteis entre as 8h30 e as 19h) ou enviar-nos um e-mail para [apoio.cliente@waters.nestle.com](mailto:apoio.cliente@waters.nestle.com).

**14. Quais as vantagens da factura electrónica?**

- Protecção do ambiente através da redução de papel.
- Adesão rápida e fácil
- A sua factura é directamente enviada por e-mail.
- Organização das suas contas digitalmente,
- O documento é válido para efeitos legais.