

Preâmbulo

Estas condições gerais de venda referentes ao website www.elementbrand.pt (doravante designado por “**Site**”) são acordadas entre,

1. A sociedade NA PALI SAS, sociedade francesa, com capital social de 1.000.020 euros e com endereço registado em França ZAC de la Moinerie, 10 Impasse du Grand Jardin, 35400 Saint Malo, estabelecimento principal em França, em 162 rue belharra, 64500 Saint Jean de Luz, registado sob o nº. 331 377 036 e número de IVA FR42331377036 aqui, representada por Nicolas Foulet (doravante designada por “**Vendedor**” ou “**ELEMENT**”);

2. Qualquer pessoa singular, não comerciante, (doravante designada por “**o Utilizador**”, “**Vós**”, “**Vosso**” ou o(s) “**Cliente(s)**” que, a título estritamente privado e sem fins de carácter comercial, de caridade ou profissional, nem para os efeitos de revenda ou transmissão a título gratuito ou oneroso, pretenda efetuar compras ou adquirir os produtos comercializados (doravante, a(s) Encomenda(s)) pelo Vendedor através do Site

O Vendedor e o Cliente são respetivamente designados por “**a Parte**” e conjuntamente designados por “**as Partes**” nos termos a que se refere as presentes condições gerais de venda.

Através da formalização de uma Encomenda, o Cliente aceita que a preparação, conclusão e execução de uma Encomenda através do Site seja regulada pelas presentes condições gerais de venda, bem como pelos Termos e Condições que regem a utilização do Site, à data da Encomenda, os quais constituem um conjunto contratual indivisível que regem as relações entre as Partes, com exclusão de qualquer outra versão de condições contratuais anteriormente disponibilizada no Site, e quaisquer outros termos ou condições do Cliente.

No caso de qualquer questão referente à execução ou à interpretação das presentes condições gerais de venda não estiver expressamente aqui incluída, serão aplicáveis as normas e usos que regem a venda à distância por empresas cuja sede social seja em Portugal. Estas condições gerais de venda aplicam-se exclusivamente a consumidores finais, entendendo-se como tal qualquer pessoa que atue com fins que não pertençam ao âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.

ARTIGO 1.º Objeto, lei aplicável e território

1.1. Objeto

As presentes condições gerais de venda definem as condições de venda de produtos comercializados pelo Vendedor através do Site. As presentes condições gerais de venda regem ainda as condições em que são efetuadas, seguidas, entregues e pagas as Encomendas, assim como, quando aplicável, as garantias que possam ser aplicáveis às Encomendas, o direito de resolução do Cliente depois de efetuado uma Encomenda, nos termos das presentes condições de venda, e ainda a lei aplicável.

O Vendedor reserva-se o direito de alterar estas condições gerais de venda a qualquer momento. As condições gerais de venda em vigor entre as Partes são aquelas que forem exibidas *on-line* no momento imediatamente anterior ao Cliente formalizar e concluir a Encomenda, o é expressamente aceite pelo Cliente através da formalização de uma Encomenda.

1.2. Legislação aplicável, jurisdições competentes e língua contratual

As presentes condições gerais de venda, bem como qualquer conflito ou litígio na sua interpretação, cumprimento ou aplicação, ou, ainda, referentes à utilização do Site na Internet, ou a qualquer Encomenda efetuada através do Site na Internet, são regidos pela lei portuguesa. As Partes elegem de comum acordo que os litígios entre as Partes quanto às presentes condições gerais de venda serão dirimidos em exclusivo pelo tribunal português competente da residência do Cliente ou pelo tribunal do local onde forem entregues a Encomenda, consoante a escolha do Cliente

1.3. Território

As Encomendas através do Site apenas podem ser concluídas de forma válida quando efetuadas por um Cliente residente em Portugal.

Quando o Cliente não residir no território indicado, não pode validamente registar uma Encomenda através do Site.

ARTIGO 2.º Encomendas

2.1. Registo de uma Encomenda

Durante o processo de Encomenda, o Vendedor solicitará ao Cliente que confirme que a Encomenda está correta antes de efetuar o seu checkout. No caso da Encomenda estar incorreta, o Cliente deve corrigir o erro antes de proceder à sua formalização. É da exclusiva responsabilidade do Cliente assegurar que a Encomenda está correta.

Através da formalização de uma Encomenda no Site, o Cliente confirme que:

- (a) não está a adquirir produtos para fins comerciais, enquanto comerciante
- (b) reside em Portugal;
- (c) tem, pelo menos, 18 anos; e
- (d) que a informação que prestou na formalização da Encomenda (incluindo, sem limitação, título, nome, apelido, número de telefone, endereço de email, endereço de entrega e faturação) está correta e completa.

A informação ou os dados facultados pelo Cliente serão tratados em conformidade com o estabelecido na Política de Privacidade. Ao utilizar esta página Web, o Cliente está a consentir o tratamento da dita informação e dados e declara que toda a informação ou dados que facultar são verdadeiros e correspondem à realidade.

Ao facultar o seu endereço eletrónico, endereço postal e/ou outros dados de contacto, de forma verdadeira e exata, o Cliente consente, igualmente, na utilização da informação fornecida para entrarmos em contacto com o Cliente, (consulte a nossa Política de Privacidade).

2.2. Aceitação das presentes condições de venda pelo Cliente

O Cliente deve ler e expressamente aceitar as presentes condições de venda antes da formalização de uma Encomenda no Site. O Cliente pode salvar ou imprimir as condições de venda aplicáveis á Encomenda. Quando esteja pronto a formalizar uma Encomenda, o Cliente pode imprimir o resumo da Encomenda.

2.3. Aceitação da Encomenda pelo Vendedor

O Vendedor apenas entrega Encomendas formalizadasatravés do Site por Clientes residentes na União Europeia.

Com a formalização de uma Encomenda, com a ressalva dos produtos estarem disponíveis, o Vendedor deve validar em suporte duradouro essa mesma Encomenda, prestando ao Cliente informação detalhada acerca da mesma, especificando os produtos objeto da transação, o montante total do preço (incluindo taxas impostos aplicáveis, valor de IVA aplicável), e o custo e modalidades de entrega da Encomenda. A prestação desta informação pelo Vendedor vale como aceitação e confirmação da Encomenda, com ressalva do disposto no artigo 4.2.1

Os produtos e respetivos preços são válidos para efeitos de uma Encomenda pelo Cliente desde que apresentados no Site aquando do registo de uma Encomenda pelo Cliente.

O Vendedor deve prontamente informar o Cliente por e-mail caso quaisquer dos produtos objeto de uma Encomenda não estejam disponíveis após ter sido formalizada a Encomenda pelo Cliente. Neste caso, o valor faturado ao Cliente deve ser recalculado e o Cliente deve ser reembolsado pelo valor correspondente aos produtos não disponíveis. No caso de todos os produtos objeto de uma Encomenda não estarem disponíveis, o Cliente deve ser informado por email de que o Vendedor não pode aceitar a Encomenda, devendo ser reembolsado pelo montante total da Encomenda. A não aceitação de uma Encomenda pelo Vendedor devido aos produtos não estarem disponíveis não confere o direito a qualquer tipo de compensação por parte do Cliente. O Cliente pode livremente fazer uma nova Encomenda no Site para produtos disponíveis.

ARTIGO 3.º Descrição dos produtos e dos preços aplicáveis

3.1. Descrição dos produtos

O Cliente pode ter conhecimento das características essenciais do(s) produto(s) que deseja encomendar através do Site antes de fazer uma Encomenda. O Cliente reconhece, porém, que as imagens dos produtos têm fins exclusivamente ilustrativos. Apesar do Vendedor ter aplicado os seus melhores esforços em apresentar as cores dos produtos de modo correto, não pode garantir que as cores representadas no computador do Cliente correspondam efetivamente ás cores verdadeiras dos produtos.

3.2. Preços aplicáveis

A formalização de uma Encomenda pelo Cliente vale como aceitação dos preços e descrições dos produtos propostos para venda no Site. Devido á grande quantidade de produtos no Site, podem os preços de alguns produtos estarem incorretos. Neste caso, o Vendedor deve informar o Cliente acerca de qualquer diferença de preços antes de validar uma Encomenda. No caso do preço correto ser inferior ao preço constante do Site, deve ser cobrado ao Cliente o valor inferior. Quando o preço correto do produto for superior ao preço constante do Site, o Vendedor deve entrar em contacto com o Cliente para aferir se o Cliente pretende mesmo assim avançar com a Encomenda.

Os preços exibidos ao lado de cada produto proposto para venda no Site são expressos em Euros (€), impostos incluídos, tendo em conta o IVA em vigor em Portugal à data do pagamento da Encomenda, mas excluindo custos de entrega da Encomenda. Os preços dos produtos objeto da Encomenda incluem o IVA á taxa aplicável à data em que a Encomenda for formalizada em Portugal e onde deve a Encomenda ser entregue.

O Vendedor é livre de alterar o preço de venda dos seus produtos a todo momento.

O Vendedor obriga-se a aplicar ao Cliente os preços e impostos que tenham sido indicados ao Cliente quando da validação da sua Encomenda.

3.3. Descontos

As promoções, códigos e vales de desconto (doravante os “Descontos”) apenas são válidos pelo período de duração e de acordo com as condições da respetiva promoção. Os Descontos não podem em circunstância alguma ser convertidos numa quantia a reembolsar ou a pagar ao Cliente.

Os Descontos apenas podem ser utilizados pelo Cliente visado e não podem ser transferidos a terceiros. Os Descontos serão deduzidos do montante da Encomenda, incluindo IVA, mas excluindo os custos de entrega. Salvo indicação em contrário constante de uma oferta de Desconto específica, os Descontos não são cumuláveis entre si.

Caso o Cliente faça referência no Site a vários Descontos em simultâneo, apenas pode beneficiar do Desconto de montante mais elevado numa única Encomenda.

Para todos os Descontos, o Preço de Referência é o definido no Decreto-Lei n.º 70/2007 de 26 de Março

3.4. Vales de compra

Os vales de compra adquiridos pelo Cliente em resultado de compras anteriores junto da ELEMENT (“Vale de Compra”) somente podem ser utilizados por esse Cliente e não podem ser transferidos a terceiros. Os Vales de Compra são apenas válidos de acordo com os termos descritos pela ELEMENT ao Cliente, nomeadamente quanto à sua duração e condições de validade, podendo apenas ser trocados por produtos. Salvo indicação em contrário constante dos mesmos, os Vales de Compras não são cumuláveis entre si ou com um Desconto. Os Vales

de Compras não podem em circunstância alguma ser convertidos numa quantia a reembolsar ou a pagar ao Cliente.

O valor de um Vale de Compra deve ser utilizado e descontado na sua totalidade numa única Encomenda e não pode ser dividido por várias Encomendas.

No caso do valor de um Vale de Compra ser inferior ao montante dos produtos que o Cliente deseja encomendar, incluindo IVA, mas excluindo os custos de entrega da Encomenda, o Cliente deve pagar a diferença entre estes dois montantes, bem como os respetivos custos de entrega dos produtos encomendados.

No caso do valor do Vale de Compra ser superior ao montante dos produtos que o Cliente deseja encomendar, incluindo IVA, mas excluindo custos de entrega da Encomenda, esta não é aceite, tendo o Cliente a possibilidade de completar as suas compras escolhendo produtos adicionais.

No caso do valor do Vale de Compra ser igual ao montante dos produtos que o Cliente deseja encomendar, incluindo IVA, mas excluindo custos de entrega da Encomenda, esta será aceite e o Cliente deve apenas pagar os custos de entrega dos produtos encomendados.

Se, por qualquer motivo, uma Encomenda não for validada pelo servidor bancário de pagamento eletrónico, o Vale de Compra não pode ser utilizado durante setenta e dois (72) horas. Decorrido este período, o Vale de Compra será reativado podendo então ser utilizado pelo Cliente para uma nova Encomenda.

3.5 Ofertas

Os produtos da nossa secção "Ofertas" provêm de colecções com 1 a 3 épocas. As ofertas do "Ofertas" são válidas enquanto durarem os stocks.

ARTIGO 4.º Modalidades de pagamento

4.1. Moedas de pagamento

A divisa de pagamento das Encomendas é o Euro (€).

4.2. Condições de pagamento

O Cliente deve efetuar o pagamento dos produtos quando faz uma Encomenda. O Cliente poderá efetuar o pagamento da sua Encomenda on-line através destes cartões bancários: Carte Bleue, Visa e Mastercard, indicando o número do cartão bancário e a respetiva data de expiração, bem como os três últimos dígitos que figuram no verso do seu cartão bancário.

O REEMBOLSO IMEDIATO DE UM PAGAMENTO NA CONTA BANCÁRIA DE UM CLIENTE POR INDISPONIBILIDADE DE UM PRODUTO OBJETO DE UMA ENCOMENDA NÃO DÁ DIREITO A RECEBER QUALQUER TIPO DE INDEMNIZAÇÃO OU COMPENSAÇÃO, SEJA A QUE TÍTULO FOR.

4.2.1 Informações processadas pelo Vendedor

Através do pagamento de uma Encomenda, o Cliente garante ao Vendedor que dispõe das autorizações necessárias para utilizar o meio de pagamento escolhido no acto de Encomenda. A validação de uma Encomenda é submetida à validação do centro de pagamento bancário escolhido pelo Vendedor. No caso de recusa por parte do emitente do cartão, a Encomenda não será concluída e será anulada, não existindo qualquer obrigação por parte do Vendedor de enviar os produtos. No âmbito do combate a fraudes na Internet, as informações relativas à Encomenda e ao meio de pagamento do Cliente podem ser transmitidas pelo Vendedor a qualquer terceiro para verificação, nos termos previstos nas presentes condições de venda e na lei.

O Vendedor, em colaboração com o banco que assegura a gestão dos pagamentos eletrónicos, controla as Encomendas que tenham sido validadas no Site. Qualquer Encomenda que apresente uma morada de entrega diferente da morada de faturação pode ser objecto de verificação pelo Vendedor, podendo este solicitar ao Cliente informações e documentos comprovativos de morada do Cliente e/ou da pessoa referida na morada de entrega, de dados bancários do Cliente, etc. Estes pedidos serão efetuados junto do Cliente através de correio eletrónico ou via telefónica.

A conta associada ao meio de pagamento utilizado pelo Cliente será debitada a partir da aceitação da Encomenda no Site pelo Vendedor. O Vendedor pode suspender ou anular qualquer Encomenda e/ou qualquer entrega, independentemente do estado do processo, em caso de não pagamento integral das quantias devidas pelo Cliente ou em caso de quaisquer problemas relacionados com o pagamento do Cliente ("Incidente"). No caso de se ter verificado um Incidente no pagamento de qualquer Encomenda, a Encomenda subsequente desse mesmo Cliente pode ser recusada e as entregas pendentes de Encomendas suspensas. O Vendedor informará o Cliente deste facto. Uma vez paga a Encomenda afetada pelo Incidente, os dados pessoais referentes ao mesmo serão apagados. Nos casos de Incidentes não resolvidos, os dados pessoais referentes aos mesmos serão mantidos durante um período de dois (2) anos a contar da data da ocorrência. Uma vez apagado um Incidente, quer em consequência de ter sido resolvido, ou por ter decorrido o prazo para o seu apagamento, podem ser colocadas novas Encomendas pelo Cliente em causa.

4.2.2 Informações processadas pelo banco que gere os pagamentos

A fim de garantir a segurança, integridade e confidencialidade dos pagamentos efetuados através do Site, os dados dos cartões bancários dos Clientes são encriptados através do protocolo SSL (Secure Socket Layer) durante a sua transmissão via Internet.

Os dados fornecidos acerca da forma de pagamento pelo Cliente são processados de forma segura pelo agente de pagamento do Vendedor ADYEN e pelo CIC, um banco francês, sob a sua única responsabilidade, a fim de processar e autorizar o pagamento da Encomenda, e analisar a transação bancária, como parte das medidas de fraude com cartões bancários.

O período durante o qual a ADYEN pode reter informação relativa aos meios de pagamento de Encomendas é no máximo de quinze (15) meses desde que o último pagamento tenha sido

efetuado ou desde o termo da relação contratual, e, em qualquer caso, dentro do limite da validade do meio de pagamento em causa.

A constatação de um incidente de não pagamento em consequência da utilização fraudulenta de um cartão bancário pode acarretar a inscrição dos dados constantes da Encomenda associada num ficheiro de incidentes de pagamento criado pela ADYEN (e a paypal, quando aplicável). Uma declaração irregular ou uma anomalia podem igualmente ser objeto de um tratamento específico pelo banco.

ARTIGO 5.º Entrega da Encomenda

Por razões de segurança e para combater as fraudes com cartões bancários, a morada de faturação e de entrega de uma Encomenda devem situar-se em Portugal.

A Encomenda é entregue pelo transportador na morada indicada pelo Cliente aquando da confirmação da sua Encomenda. A data prevista para entrega dos produtos é fixada na confirmação da Encomenda, de acordo com a modalidade de entrega escolhida pelo Cliente (Standard, Express ou ponto de recolha).

5.1. Modalidades de entrega da Encomenda

O transporte dos produtos encomendados é entregue pelo Vendedor às seguintes empresas transportadoras em Portugal.

	Standard	Express	Ponto de Recolha
Portugal	SEUR	TNT	SEUR

As Encomendas que sejam colocadas numa sexta-feira, sábado, domingo e dias de feriado em Portugal serão expedidas a contar de segunda-feira ou do primeiro dia útil seguinte. As datas limite de entrega são sempre dias úteis e variam em função do local de destino. Sem prejuízo do disposto acima, e apenas a título indicativo, os prazos estimados que são geralmente constatados para as diferentes modalidades de entrega são os seguintes:

- quatro (4) dias úteis para as entregas “Express” com destino a Portugal, a contar da data de validação da Encomenda pelo Vendedor. Para beneficiar de uma entrega Express, a Encomenda deverá ser finalizada pelo Cliente e confirmada pelo Vendedor antes do meio-dia;
- cinco (5) dias úteis para as entregas “Standard” com destino a Portugal, a contar da data de validação da Encomenda pelo Vendedor;
- sete (7) dias úteis para as entregas em “Ponto de Recolha” com destino a Portugal, a contar da data de validação da Encomenda pelo Vendedor;

Durante o período de saldos/desconto, os prazos de entrega podem ser mais demorados do que aqueles geralmente constatados. No caso do Cliente encomendar mais que um produto, os diferentes produtos podem ser entregues em dias diferentes.

Os atrasos nas entregas não dão direito a qualquer compensação.

5.2.

Com a confirmação da Encomenda pelo Vendedor, um número de encomenda será comunicado ao Cliente de modo a permitir-lhe seguir a sua Encomenda. O Cliente pode:

- clicar na hiperligação constante da mensagem de confirmação da sua Encomenda, ou;
- na página de Internet do transportador, no espaço reservado ao seguimento de entregas, indicando o número de Encomenda.

5.3. Entrega da Encomenda

Com a entrega “Express”, os produtos são entregues na morada pessoal do Cliente, desde que tenham sido transmitidos os códigos de entrada ou acesso à pessoa que fizer a entrega.

Com a entrega “Express”, uma nota de entrega será apresentada ao Cliente, que deverá assiná-la. No caso de não ser possível entregar os produtos ao Cliente independentemente do motivo (por exemplo, devido ao Cliente se encontrar ausente, morada incorreta ou não ser possível encontrar a morada, etc.), a pessoa da entrega deve entregar ao Vendedor um código de não entrega, deixando uma nota ao Cliente informando que tentou entregar os produtos e ainda qual o processo para finalizar a entrega. No caso do Cliente não levantar os produtos, apresentando para o efeito o seu cartão de cidadão, no prazo de dez (10) dias depois da nota lhe ter sido deixada, os produtos são devolvidos ao Vendedor.

Com a entrega “Standard”, os produtos são entregues ao Cliente, que não tem de assinar a entrega. No caso de ser impossível entregar os produtos ao Cliente (por exemplo, devido ao Cliente se encontrar ausente, morada incorreta ou não ser possível encontrar a morada, etc.), a pessoa da entrega deve entregar ao Vendedor um código de não entrega, deixando uma nota ao Cliente informando que tentou entregar os produtos e ainda qual o processo para finalizar a entrega. No caso do Cliente não levantar os produtos, apresentando para o efeito o seu cartão de cidadão, no prazo de dez (10) dias depois da nota lhe ter sido deixada, os produtos são devolvidos ao Vendedor. O serviço entrará em contato com o Cliente para saber se pretende ser reembolsado ou fazer uma nova entrega.

Com a conclusão da entrega, os produtos passam a ser da responsabilidade do Cliente.

5.4. Recolha de Encomenda

5.4.1. Recolha na loja

Através de indicação no Site, o Cliente pode escolher recolher a sua Encomenda numa loja situada em Portugal que participe da rede “Collect”. Para esse efeito, o Cliente deverá seleccionar a opção “Recolha na Loja” quando confirmar a sua Encomenda online, indicando a loja onde pretende recolher a Encomenda. O pagamento da Encomenda deve ser efectuada online.

A data limite para a Encomenda ficar disponível na loja é de quatro (4) a cinco (5) dias úteis desde a data da confirmação da Encomenda.

O Cliente é notificado logo que a Encomenda se encontre disponível na loja indicada. Não são cobradas despesas de envio.

A Encomenda deve ser recolhida no prazo de (quinze) 15 dias a partir da notificação por email ou sms para a sua recolha “pronta para ser recolhida na loja”. Decorrido este prazo sem terem sido recolhidos, os produtos são automaticamente repostos para venda e as quantias correspondentes às compras creditadas ao Cliente no prazo de quinze (15) dias.

5.4.2. Reserva online / Click & Collect

O Cliente pode optar por reservar online a Encomenda, recolhendo os produtos em loja situada em Portugal que participe da rede “**ELEMENT Click & Collect**”. Para esse efeito, o Cliente deve escolher a opção “Reserva Online”, e escolher a loja onde será confirmada a Encomenda.

O Cliente será informado online, no Site, de que a validade da reserva da Encomenda fica dependente da disponibilidade dos produtos encomendados na loja seleccionada.

Após o registo da reserva da Encomenda online, o Cliente recebe a notificação “pronta para recolha na loja”. Decorrerá 1 hora entre a data do registo da reserva da Encomenda e data a partir da qual o produto está disponível para compra na loja, exceto em circunstâncias especiais.

O pagamento da Encomenda é feito na loja com o recolher da Encomenda reservada online. Não são cobradas despesas de envio pela disponibilidade do produto na loja.

A Encomenda deve ser recolhida no prazo de quarenta e oito (48) horas a partir da notificação por email ou sms para o seu levantamento “pronta para ser recolhida na loja”. Decorrido esse prazo, a reserva será cancelada.

ARTIGO 6.º Garantias

6.1. Direito de desistência e livre cancelamento de uma Encomenda

O Cliente pode cancelar uma Encomenda relativamente a um ou mais produtos e pedir o reembolso da mesma, segundo o disposto de seguida.

No caso do Cliente pretender cancelar uma Encomenda relativamente a algum(uns) produtos, terá trinta (30) dias a partir da entrega do(s) produto(s) para o fazer, sem ter que invocar um

motivo. O Vendedor confirmará a recepção da declaração de cancelamento da Encomenda ao Cliente em suporte duradouro.

O período de cancelamento expira trinta dias após o dia em que o Cliente ou um terceiro que tenha sido designado pelo Cliente, que não a pessoa de entrega, terem fisicamente tomado posse dos bens.

Para cancelar a Encomenda, o Cliente deve devolver os produtos encomendados segundo as instruções constantes da etiqueta de retorno na embalagem dos produtos, e aqui detalhados. No caso do Cliente perder as informações de retorno, deve contactar o serviço de cliente usando o formulário **Contacte-nos** através do website https://www.ELEMENT.pt/_section/custom-service ou por escrito para o support@ELEMENT-europe.zendesk.com.

“1. Após ter verificado que as condições de devolução foram cumpridas, o Cliente deve embalar cuidadosamente os produtos devolvidos numa embalagem á sua escolha, assegurando-se que a mesma está fechada com segurança com fita adesiva.

2. A etiqueta de retorno constante da embalagem devolvida deve ser afixada na embalagem com os produtos devolvidos. No caso dos produtos devolvidos corresponderem a Encomendas diferentes, o Cliente deve afixar na embalagem todas as etiquetas de retorno que tenham sido entregues inicialmente com as embalagens devolvidas.

3. Os produtos devolvidos pelo Cliente ao Vendedor devem ser endereçados a:

MAGAZIJN 16
Returns Flow Team
OUDEDIJK 1 - KAAI 1548
9130 KALLO
BÉLGICA

A escolha do transportador é livremente do Cliente

Os custos de transporte com a devolução correm por conta do Cliente.

Os custos de envio de devolução são gratuitos para todos os membros de **My Element**.

O Vendedor deve reembolsar o Cliente através do mesmo meio de pagamento utilizado pelo Cliente na primeira transação, exceto se expressamente acordado de forma diferente. Em qualquer caso, o Cliente não deve incorrer em encargos em resultado do reembolso.

O Vendedor deve reembolsar o Cliente em dois (2) a três (3) dias (prazo variável em função dos diferentes bancos) depois do Vendedor ter recolhido os produtos ou ter o Cliente ter prestado prova de ter enviado os produtos, consoante o que ocorrer primeiro,

O cancelamento da Encomenda pelo Cliente apenas pode ser considerado quando os produtos cujo reembolso pede tenham sido devolvidos ao Vendedor no suprarreferido prazo de 30 dias.

O Vendedor pode deduzir do reembolso perdas de valor de quaisquer produtos entregues no caso da perda resultar de manuseamento desnecessário pelo Cliente.

Pagamento por cartão de oferta. No caso de devolução total ou parcial de seu pedido pago integralmente com um cartão de oferta, o valor do (s) seu (s) item (ns) será creditado a você em um novo cartão de oferta. Em caso de devolução total ou parcial de seu pedido pago em parte com um cartão de oferta e em parte por um dos outros meios de pagamento disponíveis no site, o Vendedor reembolsará os produtos devolvidos (usando o mesmo meio de pagamento do que aquele que o Cliente terá utilizado para a transação inicial) até ao valor do pagamento efetuado através deste outro meio de pagamento. Qualquer excedente será creditado de volta em um novo cartão de oferta.

6.2 Devolução á loja de Encomendas realizadas online

O Cliente dispõe de trinta (30) dias a contar da data da entrega / levantamento dos produtos adquiridos através do Site para devolver os produtos encomendados, nas seguintes condições:

O pedido do Cliente apenas pode ser considerado quando:

- o produto cuja troca ou reembolso tenha sido solicitado pelo Cliente tenha sido devolvido á loja do Vendedor localizada no país de entrega da Encomenda que participe na rede “Troca” durante o período em causa;
- o produto não tenha sido objeto de personalização a pedido do Cliente;
- o produto não tenha sido danificado ou não esteja em condições de ser revendido;
- o produto seja devolvido com a respetiva prova de compra.

Verificando-se as condições elencadas, a troca ou o reembolso pelo Vendedor será efetuado do seguinte modo:

O valor de compra dos produtos devolvidos na caixa será, á escolha do cliente:

- diretamente imputado numa nova compra do Cliente de um produto das marcas propriedade do Vendedor. No caso do valor do produto devolvido ser superior ao novo produto adquirido, a diferença pode ser paga através do reembolso no cartão de crédito usado na primeira transação.
- ser atribuído um vale de compra equivalente ao valor do produto reembolsado (ver Artigo 3.4).
- ser devolvido integralmente no cartão de crédito usado na primeira transação.

6.3. Garantias legais

6.3.1. Garantia legal de conformidade dos produtos

O Cliente é titular de diferentes direitos legais relativamente a produtos defeituosos ou que não estejam conforme o descrito.

O Cliente pode obter informação acerca dos seus direitos na Direção-Geral do Consumidor ou no Centro Europeu do Consumidor. Nada nestas condições gerais pode afetar os direitos legais do Cliente.

6.3.2. Termos aplicáveis á devolução de produtos ao Vendedor (segundo os termos constantes do artigo 6.2)

O Cliente que queira usar uma das garantias legais deve contactar o serviço de cliente de modo a obter instruções acerca da devolução do produto, utilizando o formulário pré-preenchido: **Contacte-nos** (via o website www.ELEMENT.pt customer service section).

A um Cliente que invocar uma das garantias legais junto do serviço de cliente pode-ser lhe proposto a devolução do produto em causa. Os custos de transporte com a devolução serão reembolsados no caso do Cliente ter previamente contactado o serviço de cliente, através do formulário pré-preenchido, de modo a ter conhecimento e aplicar o procedimento, devendo o transporte do produto em causa ser efetuado através de condições de entrega standard.

6.4 Garantia comercial

No caso dos produtos serem objeto de uma garantia específica, o prazo e os termos da mesma constam da descrição dos produtos.

No quadro de uma garantia específica, o Cliente que pretende obter a substituição de um produto, deve primeiro contactar o serviço de cliente para receber as instruções quanto á devolução de um produto, usando este formulário pré-preenchido. **Contacte-nos** (via o website www.ELEMENT.pt section customer service).

6.5 Produtos danificados, não conformes, defeituosos ou com defeitos ocultos

No caso de aparente defeito do produto, como será o caso de um defeito de produção, o Cliente pode trocar ou ser reembolsado, nas condições previstas no artigo 6.2. (com exceção da condição do produto devolvido não ter sido deliberadamente danificado ou não estar em condições de ser revendido).

Decorridos trinta (30) dias, o Cliente que queira devolver um produto em consequência dos seus defeitos ou erro do Vendedor, não conformidade do produto ou com um defeito oculto, deve contactar o serviço de cliente para receber instruções através do formulário em: **Contacte-nos** (per o website <https://www.ELEMENT.pt/> section customer service).

O Cliente que reclamar a aplicação da garantia local devido a defeito oculto, não conformidade ou defeito do produto, pode devolver o produto em causa. Os custos de transporte são

devolvidos após ter sido efetuado contacto com o serviço de cliente para conhecimento do procedimento, devendo o transporte do produto ser aquele correspondente às condições standard.

ARTIGO 7.º Responsabilidade

O incumprimento destas condições gerais pelo Vendedor gera a sua responsabilidade por qualquer dano ou prejuízo do Cliente que seja previsivelmente decorrente do seu incumprimento ou negligência.

A responsabilidade do Vendedor não pode ser invocada por qualquer dano ou prejuízo que não tenha sido previsível.

Danos e prejuízos são previsíveis quando constituem uma consequência óbvia do incumprimento do Vendedor ou tiverem sido previstos pelas Partes no momento da Encomenda.

O Vendedor apenas fornece produtos para uso privado e não comercial. Em razão disto, o Vendedor não é responsável para com o Cliente por lucros cessantes, perda de negócio, perda de oportunidades de negócio ou pelas consequências resultantes da interrupção de negócio.

Nada nas condições gerais visa excluir ou limitar a responsabilidade do Vendedor por:

- (a) morte ou danos corporais em resultado da sua negligência;
- (b) fraude ou declarações falsas;
- (c) produtos defeituosos;
- (d) conformidade do produto, segundo os termos previstos na lei.

O Vendedor não é responsável pelo incumprimento ou mora no cumprimento destas condições gerais que resultem de ato fora do seu razoável controlo. No caso de ocorrência de um ato fora do razoável controlo do Vendedor afetar o cumprimento destas condições gerais pelo Vendedor, a) o Vendedor deve contactar o Cliente para o informar com a maior brevidade possível; e b) as obrigações do Vendedor decorrentes das condições gerais são suspensas e, em consequência, o período de tempo para executar as condições gerais serão alargadas para considerarem a duração do ato fora do razoável controlo do Vendedor. Neste caso, o Vendedor deve assegurar uma nova data de entrega do produto logo que o ato fora do seu razoável controlo cessar.

O Cliente pode cancelar uma Encomenda afetada por um ato fora do razoável controlo do Vendedor quando este tenha uma duração superior a trinta (30) dias, devendo, nesse caso, ser integralmente reembolsado de todas as somas pagas pelos produtos incluídos na Encomenda que não tenham sido entregues.

ARTIGO 8.º Assinatura, prova e arquivo eletrónicos

O fornecimento *online* do número do cartão bancário e a validação final da Encomenda constituem prova da integralidade da Encomenda e implicam a exigibilidade do montante total do preço junto do Cliente.

O Vendedor compromete-se a guardar nos termos legais aplicáveis e necessários os formulários de Encomendas, aceitação das mesmas e as respetivas faturas em suporte fiável e duradouro, de modo a garantir uma cópia integral e duradoura dos mesmos.

No caso do Cliente se aperceber de utilização fraudulenta do seu cartão bancário por um terceiro, deve informar com a maior brevidade possível o Vendedor desse facto, por escrito ou por via telefónica ao serviço de apoio ao Cliente, indicando o número do respetivo cartão e a data da Encomenda, fazendo prova da sua identidade. Esta informação não implica um direito do Cliente a ser indemnizado ou a qualquer reembolso por parte do Vendedor. Quando aplicável, o Cliente pode, junto do banco emissor do seu cartão, e de acordo com as condições estipuladas pelas leis e contratos aplicáveis com respetivo banco, solicitar o pagamento de indemnizações ou reembolsos.

ARTIGO 9.º Geral

9.1 O Cliente apenas pode transmitir os seus direitos ou obrigações nestas condições gerais a um terceiro com o acordo escrito do Vendedor. O Vendedor pode transmitir os seus direitos e obrigações nestas condições gerais a um terceiro, a qualquer momento, devendo, para esse efeito, notificar por escrito o Cliente deste facto.

9.2 Estas condições gerais são celebradas entre o Vendedor e o Cliente. Um terceiro não tem o direito de aplicar qualquer um dos seus termos.

9.3 Cada um dos artigos constantes das presentes condições gerais são independentes, pelo que, se qualquer autoridade decidir que um artigo é ilegal ou não é passível de ser executado, os restantes artigos das presentes condições gerais não serão afetados, continuado em vigor.

9.4 No caso do Vendedor não requerer a execução das obrigações do Cliente no âmbito das presentes condições gerais, ou tardar a fazê-lo, isso não significa que o Vendedor tenha renunciado em fazer valer os seus direitos contra o Cliente, nem que o Cliente não deve cumprir com a suas obrigações. No caso do Vendedor renunciar a qualquer um dos seus direitos, terá que fazê-lo por escrito, não representando isso uma renúncia a qualquer incumprimento subsequente.

ARTIGO 10 Serviço de apoio ao cliente / Contactos

Horários: De segunda a quinta-feira, das 08.00 às 12.00 horas e das 13.00 às 17.00 horas, sexta-feira das 08.00 às 11.30 horas e das 13.00 às 15.15 horas

Para nos contactar por escrito: A forma mais simples será utilizar o formulário [Contacte-nos](#) directamente no Site ou através do seguinte endereço de E-mail: support@ELEMENT-europe.zendesk.com

Última Actualização: 05.2025