

# Termos e Condições da Loja Online Douro's Flavours

## 1 Âmbito e Objeto das Condições Gerais da Loja

As presentes Condições Gerais destinam-se, com o formulário de encomenda, e os demais elementos referidos nas mesmas, a regular os termos e as condições por que se regerá a prestação do Serviço Loja Online Douro's Flavours, com sede na Quinta da Fraga, Lalim, sob o número único de matrícula e de identificação de pessoa coletiva nº [INDICAR], com o capital social de €.

O Serviço consiste na disponibilização de acesso à Loja Online que, além de fornecer informação relativa a um conjunto de produtos e/ou serviços, permite ao Utilizador, por via eletrónica, encomendar os produtos nela divulgados, nos termos e condições aqui descritos.

A encomenda de produtos deve ser feita por Utilizadores com idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos (indivíduos com idade inferior terão de ter autorização dos seus representantes). Os elementos e informações transmitidos pelo Utilizador gozarão de plenos efeitos jurídicos, reconhecendo o Utilizador as aquisições eletrónicas, não podendo este alegar a falta de assinatura para incumprimento das obrigações assumidas.

## 2 Informação de Produto e Conteúdos

A Douro's Flavours fará todos os possíveis para que a informação apresentada não contenha erros tipográficos, sendo que serão rapidamente corrigidos sempre que estes ocorram. Caso adquira um produto que tenha características diferentes às apresentadas online, tem o direito de proceder à resolução do contrato de compra nos termos legais aplicáveis (direito de livre resolução - ver ponto 9).

A Douro's Flavours fará todos os possíveis para enviar a totalidade dos produtos encomendados, mas é possível que, em determinados casos e devido a causas dificilmente controláveis pela Douro's Flavours, como erros humanos ou incidências nos sistemas informáticos, não seja possível disponibilizar algum dos produtos pedidos pelo Utilizador. Caso algum produto não esteja disponível depois de ter realizado a encomenda, será avisado, por correio eletrónico ou através de telefone. Nesse momento ser-lhe-á apresentada a possibilidade de anular a encomenda com o respetivo reembolso, caso já tenha efetuado o respetivo pagamento.

Todas as informações sobre preço, produtos, especificações, ações promocionais e serviços poderão ser alterados a qualquer momento pela Douro's Flavours.

## 3 Responsabilidades

3.1 Todos os produtos e serviços comercializados na Loja Online Douro's Flavours estão de acordo com a Lei Portuguesa.

3.2 A Loja possui os adequados níveis de segurança, contudo a Douro's Flavours não será responsável por quaisquer prejuízos sofridos pelo Utilizador e/ou por terceiros, em virtude de atrasos, interrupções, erros e suspensões de comunicações que tenham origem em fatores fora do seu controlo, nomeadamente, quaisquer deficiências ou falhas provocadas pela rede de comunicações ou serviços de comunicações prestados por terceiros, pelo sistema informático, pelos modems, pelo software de ligação ou eventuais vírus informáticos ou decorrentes do descarregamento ("download") através do serviço de ficheiros infetados ou contendo vírus ou outras propriedades que possam afetar o equipamento do Utilizador. Se por algum motivo de erro de acesso ao sítio eletrónico da Loja Online Douro's Flavours houver impossibilidade de prestação de serviço, a Douro's Flavours não será responsável por eventuais prejuízos.

3.3 As consultas de dados e informação efetuadas no âmbito deste Serviço, presumem-se efetuadas pelo Utilizador, declinando a Douro's Flavours qualquer responsabilidade decorrente a utilização abusiva ou fraudulenta das informações obtidas.

3.4 A Douro's Flavours não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas do Serviço que lhe não sejam diretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.

3.5 A Douro's Flavours não é responsável pelos prejuízos ou danos decorrentes do incumprimento ou cumprimento defeituoso do Serviço quando tal não lhe seja direta ou indiretamente imputável a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando designadamente por (i) erros, omissões ou outras imprecisões relativos às informações disponibilizadas através do Serviço; (ii) danos causados por culpa do Utilizador ou de terceiros, incluindo as violações da propriedade intelectual, (iii) pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso que resulte do cumprimento de decisões judiciais ou de autoridades administrativas ou (iv) pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso que resulte da ocorrência de situações de força maior, ou seja, situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à Douro's Flavours e que pela mesma não possam ser controladas, tais como incêndios, cortes de energia, explosões, guerras, tumultos, insurreições civis, decisões governamentais, greves, terremotos, inundações ou outros cataclismos naturais ou outras situações não controláveis pela Douro's Flavours que impeçam ou prejudiquem o cumprimento das obrigações assumidas.

3.6. A Douro's Flavours não garante que:

- 1 i) o Serviço seja fornecido de forma ininterrupta, seja seguro, sem erros ou funcione de forma infinita;
- 2 ii) a qualidade de qualquer produto, serviço, informação ou qualquer outro material comprado ou obtido através do Serviço preencha quaisquer expectativa do Utilizador em relação ao mesmo;
- iii) qualquer material obtido de qualquer forma através da utilização do Serviço é utilizado por conta e risco do Utilizador, sendo este o único responsável por qualquer dano causado ao seu sistema e equipamento informático ou por qualquer perda de dados que resultem dessa operação.
- 1 iv) nenhum conselho ou informação, quer oral quer escrita, obtida pelo Utilizador de ou através do Serviço criará qualquer garantia que não esteja expressa nestas Condições Gerais.

3.7. O Utilizador aceita que a Douro's Flavours não pode de forma nenhuma ser responsabilizada por qualquer dano, incluindo, mas não limitado a, danos por perdas de lucros, dados, conteúdos, ou quaisquer outras perdas (mesmo que tenha sido previamente avisado pelo Utilizador sobre a possibilidade da ocorrência desses danos), resultantes:

- 1 i) do uso ou impossibilidade de uso do Serviço;
- 2 ii) da dificuldade de obtenção de qualquer substituto de bens/serviços;
- iii) do acesso ou modificação não autorizado a bases de dados pessoais.

## 4 Obrigações do Consumidor

4.1. O utilizador compromete-se a:

- 1 i) Facultar dados pessoais e moradas corretas;
- 2 ii) Não utilizar identidades falsas;
- iii) Respeitar os limites de encomendas impostos.

4.2. Caso algum dos dados esteja incorreto ou seja insuficiente, e por esse motivo haja um atraso ou impossibilidade no processamento da encomenda, ou eventual não entrega, a responsabilidade é do Utilizador, sendo que a Douro's Flavours declina qualquer responsabilidade. No caso de o consumidor violar alguma destas obrigações, a Douro's Flavours reserva-se no direito de eliminar futuras compras, bloquear o acesso à loja, cancelar o fornecimento de quaisquer outros serviços disponibilizados em simultâneo pela Douro's Flavours ao mesmo Utilizador; e, ainda, não permitir o acesso futuro do Utilizador a algum ou quaisquer serviços disponibilizados pela Douro's Flavours.

4.3. É expressamente vedada a utilização dos produtos e serviços adquiridos para fins comerciais, designadamente para efeitos de revenda de bens.

## 5 Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

5.1. A Douro's Flavours garante a confidencialidade de todos os dados fornecidos pelos Utilizadores.

5.2. Os dados pessoais identificados no formulário de encomenda como sendo de fornecimento obrigatório são indispensáveis à prestação do Serviço pela Douro's Flavours. A omissão ou inexactidão dos dados fornecidos pelo Utilizador são da sua única e inteira responsabilidade e podem dar lugar à recusa de prestação do Serviço pela Douro's Flavours.

5.3. Os dados pessoais do Utilizador serão processados e armazenados informaticamente e destinam-se a ser utilizados pela v no âmbito da relação contratual e/ou comercial com o Utilizador e, em caso de autorização pelo Utilizador, para a comercialização de INDICAR CASO A CASO E DE ACORDO COM O OBJEITO DA EMPRESA EM CONCRETO

5.4. Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao Utilizador, sem encargos adicionais, o direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados pessoais, diretamente ou mediante pedido por escrito, bem como o direito de oposição à utilização dos mesmos para as finalidades previstas no número anterior, devendo para o efeito contactar a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais: [NOME DA EMPRESA].

5.5. A Internet é uma rede aberta, pelo que os dados pessoais do Utilizador, demais informações pessoais e todo o conteúdo alojado no Serviço poderão circular na rede sem condições de segurança, correndo, inclusive, o risco de serem acessíveis e utilizados por terceiros não autorizados para o efeito, não podendo a [NOME] ser responsabilizada por esse acesso e/ou utilização.

## 6 Cancelamento de encomendas

6.1 A pedido do Utilizador

O Utilizador poderá efetuar o cancelamento da sua encomenda solicitando-o à v através do número de telefone ou e-mail referindo o número da encomenda, o qual será aceite desde que a mesma ainda não tenha sido processada. Após o seu processamento, a Douro's Flavours tentará efetuar a entrega da mesma, mas o Utilizador tem a opção de não a aceitar.

Para o efeito de cancelamento o Utilizador deverá indicar os seguintes dados à Douro's Flavours:

- 1 a) Número da encomenda
- 2 b) NIF com que efetuou a encomenda e morada de entrega

#### 6.2 Por decisão da Douro's Flavours

A [Douro's Flavours reserva-se no direito de não processar encomendas, quando verificar alguma inconsistência nos dados pessoais apresentados ou observar má conduta por parte do comprador. A Douro's Flavours reserva-se no direito de não efetuar o processamento de qualquer encomenda ou reembolso, no caso de se verificarem erros nos valores e/ou características dos produtos, quando estes decorrerem de problemas técnicos ou erros alheios à Douro's Flavours.

### 7 Devolução (Direito de Resolução)

7.1. O Utilizador, no caso de ser consumidor, pode exercer o direito de resolução sem que lhe seja exigida qualquer indemnização, no prazo de 14 (catorze) dias a contar do dia em que o consumidor adquira a posse física do bem.

Para exercer este direito, o Utilizador poderá usar a minuta indicada abaixo, devendo indicar todos os seus dados de identificação, o serviço subscrito que pretende resolver e a data de subscrição. A comunicação deverá ser feita, por carta, através da devolução do bem adquirido, ou por outro meio adequado e suscetível de prova dentro do prazo acima definido.

O consumidor deve no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data da comunicação da resolução devolver os bens à Douro's Flavours nas devidas condições de utilização.

Minuta para formulário de livre resolução (só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato)

- Para [inserir aqui o nome, o endereço geográfico e, eventualmente, o número de fax e o endereço de correio eletrónico do profissional]:

- Pela presente comunico/comunicamos (\*) que resolvo/resolvemos (\*) do meu/nosso (\*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (\*) — Solicitado em (\*)/recebido em (\*) —

Nome do(s) consumidor(es) — Endereço do(s) consumidor(es) — Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel). (\*) Riscar o que não interessa.

A embalagem deve ser devolvida completa, tal como foi entregue e acompanhada de toda a documentação recebida, nomeadamente, os seguintes documentos: fatura de venda e o documento que comprova a receção do produto. A embalagem e os documentos indicados deverão ser enviados gratuitamente para a seguinte morada:

Douro's Flavours

Quinta da Fraga, Lalim Lamego

Se o Utilizador optar por outras formas de devolução, os respetivos custos com portes de envio serão da sua responsabilidade.

7.2. Após receção da devolução na Douro's Flavours será devolvido ao Utilizador o valor correspondente ao valor pago pela encomenda (valor da fatura de venda). Caso tenha utilizado um código de desconto promocional, esse valor não será restituído, ou seja, o reembolso será apenas pelo valor efetivamente pago.

7.3. O método de reembolso do valor a devolver depende do método de pagamento utilizado na respetiva encomenda. No caso de pagamentos com cartão de crédito e PayPal, estes são creditados nas respetivas contas. Nos restantes casos, quando é fornecida informação do NIB, o reembolso é feito para a conta bancária indicada. Caso contrário, o reembolso é realizado por cheque para a morada de faturação. O reembolso é efetuado até 14 dias após a receção da vontade de livre resolução e da receção da devolução do bem.

7.4. Na falta de qualquer dos componentes do artigo vendido ou, caso qualquer deles não se encontre em excelente estado de conservação, não haverá lugar a qualquer reembolso do preço ou dos portes, sendo o produto reenviado novamente para a morada de expedição inicial.

### 8 Propriedade Intelectual

8.1. A Loja é um site registado e o Serviço prestado pelo próprio site é da responsabilidade da Douro's Flavours.

8.2. O Utilizador reconhece que o Serviço contém informação confidencial e está protegido pelos direitos de autor e conexos, propriedade industrial e demais legislação aplicável.

8.3. O Utilizador reconhece que qualquer conteúdo que conste na publicidade, destaque, promoção ou menção de qualquer patrocinador ou anunciante está protegido pelas leis relativas a direitos de autor e direitos conexos, pelas leis relativas a propriedade industrial e outras leis de proteção de propriedade, pelo que qualquer utilização desses conteúdos apenas poderá ocorrer ao abrigo de autorização expressa dos respetivos titulares.

8.4. O Utilizador compromete-se a respeitar na íntegra os direitos a que se refere o número anterior, designadamente abstendo-se de praticar quaisquer atos que possam violar a lei ou os referidos direitos, tais como a reprodução, a comercialização, a transmissão ou a colocação à disposição do público desses conteúdos ou quaisquer outros atos não autorizados que tenham por objeto os mesmos conteúdos.