

**TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA  
PARA COMPRAS EM LOJA  
EXCETO LOJAS NOS AÇORES E NA MADEIRA**

**NOTAS GERAIS**

Caro Cliente,

Nos nossos pontos de venda (exceto pontos de venda localizados nos Açores e Madeira) poderá comprar produtos disponíveis em loja ("**Produtos Disponíveis**") e produtos (apenas nos pontos de venda participantes) não disponíveis no momento, que lhe serão entregues mais tarde ("**Produtos@**"), doravante designados, conjuntamente, os "**Produtos**".

Na compra dos Produtos, estes termos e condições de venda aplicar-se-ão a compras em loja (doravante, os "**Termos e Condições para Compras em Loja**").

Ao realizar uma compra numa das nossas lojas, o Cliente declara que aceita estas condições, disponíveis em loja e na [secção do site www.falconeri.com](http://www.falconeri.com) (doravante o "Site"), em que as principais características dos Produtos também se encontram descritas.

**APLICABILIDADE DE TERMOS E CONDIÇÕES DE VENDA PARA COMPRAS EM LOJA**

Em caso de alterações nos Termos e Condições para Compras em Loja, aplicar-se-ão as condições em vigor aquando da compra. Poderá conferir as versões anteriores na secção específica do Site, que podem ser guardadas e impressas.

O Cliente é convidado, antes de realizar a compra, a ler e aceitar estes Termos e Condições para Compras em Loja. A compra implica o conhecimento e aceitação integral destas condições.

**1. SUJEITOS**

1.1 O vendedor dos Produtos (doravante o "Revendedor") é a empresa que gere o ponto de venda em que o Cliente opta por adquirir os Produtos. Todas as informações relativas ao Revendedor estão disponíveis na loja.

1.2 No caso da compra de Produtos@, o Cliente será identificado pela informação por ele prestada. É proibido o fornecimento de dados falsos e/ou inventados: o Revendedor está isento de qualquer responsabilidade a este respeito.

1.3 Para obter qualquer informação, contacte diretamente os endereços indicados no ponto 8. infra.

**2. MÉTODO DE APLICAÇÃO DO CONTRATO**

A compra dos Produtos será finalizada quando o pagamento for realizado no ponto de venda (doravante a "**Data de Compra**").

Ao adquirir os Produtos@, o Cliente aceita e autoriza a sua entrega posterior, no local acordado com o Revendedor.

Depois de comprar os Produtos@, o Cliente receberá um e-mail (doravante "**Confirmação de Compra do Produto@**") com a confirmação de que a compra foi concluída corretamente e um resumo da mesma

Posteriormente, o Cliente receberá, mais uma vez por e-mail:

- a confirmação de que os Produtos@ estão a ser enviados para o local acordado (doravante "**Confirmação de Envio do Produto@**");
- a confirmação de que os Produtos@ chegaram ao local acordado, assim como as instruções para levantamento (doravante "**Confirmação de Entrega do Produto@**").

**3. PREÇOS DE VENDA**

Os preços dos Produtos Disponíveis e Produtos@ são os que estiverem em vigor no ponto de venda na Data de Compra.

Os preços devem ser considerados com impostos, taxas e quaisquer custos relacionados com direitos aduaneiros incluídos.

Quaisquer custos de envio cobrados ao Cliente pelo envio dos Produtos@ (se disponibilizado) serão indicados no documento comercial/fatura de compra.

**4. MÉTODO DE PAGAMENTO**

O pagamento pode ser feito através de todos os métodos de pagamento aceites no ponto de venda escolhido para a compra dos Produtos.

**5. ENVIO E ENTREGA**

5.1 Os Produtos Disponíveis serão entregues no ponto de venda juntamente com o pagamento.

Os Produtos@ serão entregues no local acordado o mais rapidamente possível e, em qualquer caso, no máximo, 30 (trinta) dias a contar da Data de Compra que se encontra no documento comercial/fatura de compra emitido na loja.

5.2 Caso o Cliente tenha optado por receber os Produtos@ num ponto de venda, estes ficarão disponíveis para recolha durante 10 (dez) dias a contar da Confirmação de Entrega do Produto@.

O Cliente pode levantar os Produtos@ pessoalmente ou enviar alguém em seu lugar.

Ao levantar os Produtos@, será necessário o seguinte:

- mostrar o e-mail de Confirmação de Entrega dos Produtos@
- assinar o formulário de levantamento

Caso o Cliente esteja inscrito no Programa de Fidelidade, bastará:

- indicar o seu nome completo ou mostrar o cartão de fidelidade, ou mostrar o e-mail de Confirmação de Entrega dos Produtos@
- assinar o formulário de levantamento

A não apresentação da documentação necessária para levantamento, assim como o não levantamento dos Produtos@ e a indisponibilidade dos mesmos, originará a resolução do contrato de compra relativo aos Produtos@ e o reembolso da totalidade do valor pago, que será reembolsado por transferência bancária.

Aquando do levantamento dos Produtos@, será da responsabilidade do Cliente:

- conferir a correspondência dos Produtos@ com os que foram adquiridos;
- verificar a integridade e a eventual existência de danos na embalagem que sejam imediatamente evidentes (por exemplo: caixa molhada, caixa danificada, etc.).

Na eventualidade de qualquer problema, o Cliente terá de o comunicar imediatamente.

5.3 O pessoal da loja informará o Cliente no caso de serem devidos portes de envio (doravante designados "[Portes de Envio](#)"). Estes Portes de Envio estão disponíveis no Site e replicados no documento comercial/fatura de compra emitida no momento da compra dos Produtos@ no ponto de venda.

## 6. DIREITO LEGAL À DEVOUÇÃO DE UMA COMPRA (POLÍTICA DE DEVOUÇÃO)

6.1 Não obstante as disposições da legislação em vigor sobre garantias relativas a bens de consumo, temos o gosto de oferecer aos nossos Clientes uma garantia adicional relativamente ao previsto legalmente, concedendo a possibilidade de devolução dos Produtos em todas as lojas Falconeri participantes localizadas em Portugal (exceto para outlets e pontos de venda isentos de Impostos/Direitos), mesmo que os produtos não apresentem defeitos.

Os produtos devolvidos no exercício do direito legal à devolução de uma compra são doravante designados "**Produtos Devolvidos**".

.

.

Os Produtos Devolvidos serão devolvidos apresentando o documento comercial/fatura de compra ou, se o Cliente estiver inscrito no Programa de Fidelidade, mediante comunicação do seu nome completo ou apresentação do cartão de fidelidade.

A referida devolução deve ocorrer, o mais tardar, antes do fim dos seguintes períodos:

- para Produtos Disponíveis: dentro de 30 dias a contar da Data de Compra;
- para Produtos@: dentro de 30 dias a contar da data de levantamento pelo Cliente ou por uma pessoa designada.

Desde que os requisitos estabelecidos no Artigo 6.2 sejam cumpridos, o Cliente terá o direito de:

- substituir os Produtos Devolvidos por outros Produtos Disponíveis ou por outros Produtos@;
- or
- reaver o valor pago pelos Produtos Devolvidos através de [Cartão de Devolução](#). É de notar que, no caso de o preço dos Produtos Devolvidos ter sido pago (total ou parcialmente) por voucher, Cartão de Oferta ou Cartão de Devolução, o reembolso por Cartão de Devolução é a única opção disponível;
- alternativamente
- reaver o valor pago pelos Produtos Devolvidos, escolhendo uma das seguintes opções aceites pelo ponto de venda onde o Cliente realizar a devolução, ao critério do Cliente. De facto, cada ponto de venda pode oferecer ao Cliente uma ou mais das seguintes opções:
  - reembolso por transferência bancária;
  - reembolso em numerário (exclusivamente na loja onde a compra foi realizada e apenas se o ponto de venda em causa oferecer esta opção);

- (iii) reembolso por crédito no cartão de crédito utilizado para a compra (exclusivamente na loja onde a compra foi realizada e apenas se o ponto de venda em causa oferecer esta opção).

No caso de exercício do direito legal à devolução de uma compra, a devolução será efetuada pelo preço indicado no documento comercial/fatura de compra, com exceção dos custos referidos no ponto 6.3.

6.2 O direito legal à devolução de uma compra referido neste artigo está sujeito às seguintes condições:

- os Produtos Devolvidos terão de ser devolvidos na íntegra, excluindo-se a possibilidade de devolução apenas de determinadas peças ou componentes do referido produto (mesmo no caso de kits);
- os Produtos Devolvidos devem ser entregues da forma prevista no Artigo 6.2, o mais tardar, nos prazos estabelecidos no Artigo 6.1;
- os Produtos Devolvidos não podem ter sido usados, gastos, lavados, sujos ou danificados e não devem apresentar sinais de utilização;
- os Produtos Devolvidos devem ser devolvidos embalados exatamente como foram entregues, completos com todos os acessórios e etiquetas (por exemplo, as meias devem ser devolvidas na respetiva embalagem, completas com o cartão incluído, etc.);
- os Produtos Devolvidos adquiridos com o mesmo documento comercial/fatura de compra podem ser devolvidos mesmo em momentos diferentes e com métodos de entrega diferentes, sem nunca ultrapassar os prazos estabelecidos no Artigo 6.1;
- no caso de alguns Produtos terem sido comprados usando promoções específicas (por exemplo 5x4, 3x2, compre X e leve Y, etc.), o direito legal à devolução de uma compra também pode ser exercido com a devolução de apenas alguns dos Produtos da promoção: neste caso, será considerado o preço do Produto efetivamente pago e que consta do documento comercial/fatura de compra.

6.3 Caso seja exercido o direito legal de devolução, serão cobrados ao Cliente os custos adicionais incorridos (por exemplo: despesas de envio, custo de embrulho para oferta, etc.).

6.4 O direito legal à devolução é excluído no caso de:

- Produtos personalizados;
- Cartões de oferta;
- Produtos adquiridos em pontos de venda isentos de Impostos/Direitos.

## 7. GARANTIA LEGAL PARA PRODUTOS NÃO CONFORMES

7.1 Para qualquer defeito ou não conformidade dos Produtos, é reconhecida a garantia legal de 3 (três) anos para produtos não conformes. A garantia é válida nas seguintes condições:

- a) o defeito ocorrer no prazo de 3 (três) anos:
  - a partir da data indicada no documento comercial/fatura de compra emitida na loja, no caso de Produtos Disponíveis;
  - a partir da data indicada no talão de levantamento assinado pelo Cliente ou por quem o representar, no caso de Produtos@;
- b) o Cliente apresentar o documento comercial/fatura de compra (ou, caso tenha adquirido como Cliente Fidelizado, basta apresentar o cartão de fidelidade ou indicar o nome completo).

7.2 Caso se confirme a não conformidade dos Produtos adquiridos, o Cliente terá o direito de obter o seguinte sem qualquer custo adicional:

- a) a substituição de Produtos que não estejam em conformidade por outros Produtos, ou
- b) o reembolso por Cartão de Devolução do valor pago pela compra do Produto defeituoso conforme o indicado no documento comercial/fatura de compra; ou
- c) o reembolso por Cartão de Devolução do valor pago pela compra do Produto defeituoso conforme o indicado no documento comercial/fatura de compra, utilizando um dos métodos aceites pela loja onde o Cliente fizer a devolução. Cada ponto de venda poderá decidir se oferece aos seus clientes todos ou apenas alguns dos seguintes métodos de reembolso:
  - (i) reembolso por transferência bancária;
  - (ii) reembolso em numerário (exclusivamente na loja onde a compra foi realizada e apenas se o ponto de venda em causa oferecer esta opção);
  - (iii) reembolso por crédito no cartão de crédito (exclusivamente na loja onde a compra foi realizada e apenas se o ponto de venda em causa oferecer esta opção).

7.3 O Cliente não será obrigado a suportar qualquer custo pela devolução de produtos defeituosos.

## 8. CONTACTOS

Para qualquer pedido de informações, deverá contactar:

Falconeri Assistência ao Cliente

c/o Ducal d.o.o.

Matrix Building

5th floor Slavonska Avenija 1C

10000 Zagreb (Croatia)

[hello@falconeri.com](mailto:hello@falconeri.com)

tel. 800 819 100

## **9. PRIVACIDADE**

Para mais informações sobre o processamento de dados pessoais, por favor consulte a [política de privacidade](#).

## **10. LEI APLICÁVEL, RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS E JURISDIÇÃO**

Estes Termos e Condições para Compras em Loja regem-se e serão interpretados de acordo com a lei aplicável no local em que se encontrar o ponto de venda onde a compra foi realizada, sem prejuízo de qualquer outra regra obrigatória em vigor no país de residência do Cliente. Quaisquer litígios devem ser resolvidos exclusivamente pelo tribunal do local de domicílio ou residência do Cliente com base na legislação aplicável.

## **11. ALTERAÇÃO E ATUALIZAÇÃO**

Estas Condições para Compras em Loja podem ser alteradas a qualquer momento. O Cliente deverá aceitar os Termos e Condições para Compras em Loja em vigor no momento da compra dos Produtos. Os novos Termos e Condições para Compras em Loja entrarão em vigor a partir da data efetiva dos mesmos e em relação às compras realizadas após essa data. Pode consultar todas as versões anteriores dos Termos e Condições para Compras em Loja na [secção dedicada do Site](#).

**VERSÃO ATUALIZADA A 16.05.2023**