

Preâmbulo

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

1. A sociedade TARAWA, Comércio de Vestuário e Representações, Unipessoal, LDA., uma sociedade comercial por quotas portuguesa, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 507 061 799, com sede na Avenida de São Sebastião, 36-A, 2655-319 Ericeira, freguesia de Ericeira, concelho de Mafra, com o capital social de Euros 20.000,00 aqui, representada por Nicolas Foulet (doravante designada por “**Vendedor**” ou “**Quiksilver**”);

2. Qualquer pessoa singular, não comerciante, residente num no território identificado no artigo 1.3 das presentes (doravante designada por “**o Utilizador**”, “**Vós**”, “**Vosso**” ou o(s) “**Cliente(s)**” que, a título estritamente privado e sem fins de carácter comercial, associativa industrial, artesanal ou profissional, , a título gratuito ou oneroso, pretenda efetuar compras ou adquirir serviços comercializado pelo Vendedor através do Site (“**Encomenda**”)

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.

As Partes acordam que as suas relações relativas à preparação, conclusão e execução de uma Encomenda realizada através do Site são reguladas pelas presentes condições gerais de venda, aplicáveis à data da Encomenda, nos termos dispostos infra, e que 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. 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 ou serviços comercializados pelo Vendedor através do Site. As presentes condições gerais de venda regem ainda as condições de pagamento, entrega, execução de Encomendas, condições de assistência pós-venda, garantias e de resolução.

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.

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 compra efetuada através do Site na Internet, serão regidos pela lei portuguesa. As partes elegem de comum acordo que serão dirimidos 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 com um Cliente residente em Portugal, o único território para o qual o Site tem sistema de entregas.

ARTIGO 2.º Encomenda

2.1. Aceitação pelo Cliente

Ao efetuar uma Encomenda, o Cliente manifesta a sua aceitação, plena e completa das presentes condições de venda, preços e descrição dos produtos objeto da Encomenda, podendo salvar ou imprimir aquelas que são aplicáveis à sua Encomenda. Quando o Cliente pretende concluir a Encomenda, pode imprimir um resumo recapitulativo da mesma.

2.2. Aceitação da Encomenda pelo Vendedor

O Vendedor entregará as Encomendas formalizadas e concluídas através do Site por parte de um Cliente que seja residente em Portugal para entrega em Portugal e, desde que cada Encomenda tenha o valor máximo de Euros 1.500,00.

Com a formalização e conclusão de uma Encomenda, o Vendedor deve validar a mesma, prestando ao Cliente informação detalhada acerca da mesma, especificando os produtos ou serviços 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 da Encomenda.

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

ARTIGO 3.º Descrição dos produtos e das 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.

3.2. Preços aplicáveis

A formalização e conclusão de uma Encomenda pelo Cliente vale como aceitação dos preços e descrições dos produtos e serviços propostos para venda no Site. Todas as Encomendas de produtos ou serviços através do Site estão sujeitas à disponibilidade dos mesmos. O Vendedor informará da inexistência de produtos encomendados em stock ou qualquer outra cause de impossibilidade de fornecimento de produtos encomendados, reembolsando o Cliente dos montantes que tenha eventualmente pago nos termos aqui referidos no artigo 6.º.

Os preços exibidas 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.

O Vendedor é livre de alterar o preço de venda dos seus produtos e serviços 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. O Cliente é informado acerca dos custos de entrega da sua Encomenda na consulta do seu cesto de compras e quando formaliza e conclui 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 poderão 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 impostos, mas excluindo 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.

3.4. Vales de compra

Os vales de compra adquiridos pelo Cliente em resultado de compras anteriores junto da Quiksilver (“Vale de Compra”) somente podem ser utilizados por esse Cliente e não podem ser transferidos a terceiros. Os Vales de Compra são válidos de acordo com os termos descritos pela Quiksilver ao Cliente, nomeadamente quanto à sua duração e condições de validade. 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 impostos, mas excluindo os custos de entrega da Encomenda, o Cliente deverá 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 impostos, mas excluindo custos de entrega da Encomenda, esta não é aceite, tendo o Cliente a possibilidade de completar as suas compras escolhendo produtos adicionais. O montante dos custos de entrega dos produtos será adicionado ao valor total dos produtos encomendados pelo Cliente.
- No caso do valor do Vale de Compra ser igual ao montante dos produtos que o Cliente deseja encomendar, incluindo impostos, 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 72 horas. Decorrido este período, o Vale de Compra será reativado podendo então ser utilizado pelo Cliente para uma nova Encomenda.

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 da sua Encomenda quando faz uma encomenda. O Cliente poderá efetuar o pagamento da sua Encomenda on-line através de cartão bancário (Carte Bleue, Visa e Mastercard e American Express) ou PayPal, 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.

Qualquer reembolso de pagamentos 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

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 ou sistema de pagamento, a Encomenda não será concluída e será anulada. 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 a entidade 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 pelo Vendedor, podendo este suspender ou anular qualquer Encomenda e/ou qualquer entrega no caso de não pagamento de quantias devidas pelo Cliente ou em caso de incidente de pagamento. Qualquer nova Encomenda desse mesmo Cliente pode ser recusada ou sua entrega suspensa em caso de atraso ou ausência total ou parcial do pagamento, de anterior Encomenda. Em qualquer caso, o Cliente será informado desta situação.

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 na Encomenda são processados pela sociedade OGONE e pelo Banco CIC (e quando aplicável, pelo sistema Paypal) a fim de autorizar o pagamento da Encomenda, analisar uma transação bancária e combater a fraude com cartões bancários.

A constatação de um 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 OGONE e pelo CIC. Uma declaração irregular ou uma anomalia podem igualmente ser objeto de um tratamento específico pela OGONE e pelo CIC.

4.3 Tratamento de dados pessoais

No cumprimento da lei portuguesa relativa a proteção de dados pessoais, a informação ou dados facultados pelo Cliente serão tratados em conformidade com o estabelecido na lei.

Ao utilizar o Site, o Cliente consente o tratamento da informação e dados pessoais e declara que toda a informação ou dados que indicam são verdadeiros e correspondem à realidade.

Os dados pessoais do Cliente são para uso do Vendedor, nos termos aqui estabelecidos, sendo desde já autorizado a processar os dados pessoais do Cliente, incluindo todos os divulgados na contratação com o Cliente, gestão e execução das Encomendas.

Os registos informatizados são processados e guardados pelo Vendedor em condições adequadas de segurança. Para prova das comunicações, basta o seu registo informático. O arquivo das Encomendas e das faturas é efetuado pelo Vendedor em suporte fiável e duradouro, nos termos da lei, que oferece garantias de fidedignidade, inteligibilidade e conservação.

Ao titular é garantido o direito de acesso, retificação, alteração ou eliminação dos seus dados pessoais, para tal bastando um email indicando o seu nome, apelido, morada e email para o Serviço de Apoio ao Cliente do Vendedor.

Não obstante o Vendedor proceder à recolha e ao tratamento de dados de forma segura, em que toda a informação circula encriptada, usando as técnicas mais aperfeiçoadas para o efeito, informa que há dados pessoais que circulam em rede aberta, sem condições de segurança, correndo risco de ser visualizados e utilizados por terceiros não autorizados e não estando protegidos contra desvios eventuais.

ARTIGO 5.º Entrega

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 limite para entrega dos produtos é fixada num prazo máximo de 7 (sete) dias úteis a contar da data da Encomenda, sob reserva de confirmação da mesma, de acordo com a modalidade de entrega escolhida pelo Cliente (Standard, Express ou SEUR).

5.1. Modalidades de entrega

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

Portugal	SEUR	TNT
----------	------	-----

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 que são geralmente constatados para as diferentes modalidades de entrega são os seguintes:

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

5.2. Seguimento da Entrega

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, indicar o número de Encomenda, bem como o respetivo código postal do departamento de entrega.

5.3. Entrega da Encomenda

No ato de Entrega de uma Encomenda, será entregue uma nota de entrega ao Cliente para assinatura. Em caso de impossibilidade de entrega da Encomenda ao Cliente (ausência, morada errada ou não localizável, etc.) o transitário indicará ao Vendedor um código de entrega não realizada e depositará junto do Cliente um aviso de passagem com a indicação do procedimento que deve seguir para levantar a sua encomenda. No caso de o Cliente não levantar a sua encomenda decorridos 10 dias, mediante a apresentando um documento de identificação válido, a Encomenda será devolvida ao Vendedor.

A propriedade dos produtos transfere-se para o Cliente com o pagamento integral do respetivo preço e demais quantias devidas. O risco de perda ou dano dos produtos objeto da Encomenda transfere-se para o Cliente com a respetiva entrega.

ARTIGO 6.º Direito de desistência de compra

6.1. Direito de desistência

O Cliente dispõe de um prazo de 15 (quinze) dias a contar da data de entrega da Encomenda para desistir da Encomenda, sem indicação do motivo, através do formulário [Contacte-nos](#) directamente no Site ou do envio do formulário preenchido de «Livre resolução» em anexo e enviado para service.client@quiksilver-europe.com. O Vendedor reembolsará o Cliente de todos os pagamentos recebidos, incluindo custos de entrega da Encomenda. O direito de desistência não pode ser livremente exercido em relação a produtos confeccionados de acordo com especificações do Cliente ou manifestamente personalizados.

Apenas podem ser objeto do direito de desistência previsto no presente artigo, produtos que tenham sido adquiridos e entregues ao Cliente, através do Site, comprovado pela nota de entrega do produto. Os produtos objeto de desistência devem ser devolvidos ao Vendedor no prazo de 15 (quinze) dias a contar da data do exercício da desistência, correndo por conta do Cliente os respetivos custos de entrega, nas mesmas condições em que o Cliente os recebeu, designadamente embalagem original, acessórios e com todos os documentos.

6.2 Devolução dos pagamentos recebidos

Após devolução, o produto será examinado pelo Vendedor, que verificará as condições do produto, embalagem, acessórios e documentos, de forma a comprovar que se encontra nas mesmas condições em que o Cliente os recebeu. Não será efetuada a devolução dos pagamentos recebidos se o produto tiver sido utilizado para além da simples abertura da respetiva embalagem ou tiver sofrido danos, e tenha sido devolvido fora do prazo indicado supra, correndo por conta do Cliente quaisquer danos sofridos pelos produtos, bem como extravio dos mesmos durante a devolução.

A devolução dos pagamentos recebidos deve ser feita através de depósito da quantia correspondente na conta bancária utilizada pelo Cliente para efetuar a Encomenda uma vez recebidos os correspondentes produtos devolvidos até ao prazo de 2 (dois) a 3 (três) dias, dependendo do banco, após terem sido recebidos os produtos devolvidos pelo Vendedor (ou apresentação de prova de devolução dos mesmos pelo Cliente).

6.3 Remissão dos produtos devolvidos

Os produtos devolvidos devem ser remetidos para:

ENTREPOT GT LOGISTICS
155 RUE FONTAINE DE BIEVRE RVS CELLULE 5
38140 RIVES
FRANEC (FRANÇA)

A devolução do produto ao Vendedor é da responsabilidade do Cliente. Em consequência, o Cliente deve escolher um transportador que permita fazer o acompanhamento da remessa para o Vendedor. Caso contrário, se a remessa de devolução expedida pelo Cliente não for recebida pelo Vendedor, o Cliente não estará em posição de inquirir junto do transportador da localização da remessa de devolução.

7. Garantia

O Vendedor responde perante o Cliente por qualquer falta de conformidade que exista na Encomenda adquirida através do Site no momento da Entrega. Ao cliente são assegurados os prazos de garantia previstos na lei para vendas a consumidores.

Em caso de falta de conformidade da Encomenda, o Cliente tem direito a que esta seja repostada, sem encargos, designadamente, despesas de transporte, por meio de substituição da mesma por parte do Vendedor. Para exercer este direito de substituição, o Cliente deve denunciar ao Vendedor a falta de conformidade num prazo de 2 (dois) meses a contar da data em que tiver detetado a falta de conformidade da Encomenda.

Para exercício da presente garantia, o Cliente deverá devolver a Encomenda ao Vendedor nos termos previstos no artigo 6 das presentes condições de venda, correndo por conta do Vendedor os respetivos custos do transporte.

O Vendedor deve proceder à substituição da Encomenda, nos termos previstos no presente artigo, mediante envio da Encomenda de substituição para a morada inicialmente indicada pelo Cliente, aplicando-se as demais condições e termos constantes das presentes condições de venda.

O Vendedor controlará a conformidade da Encomenda devolvida e o motivo da devolução aquando da entrega da Encomenda devolvida. Se o produto devolvido não justificar uma substituição, a sua devolução será recusada pelo Vendedor ou o produto será enviado ao Cliente, a seu pedido e custo, nos três meses seguintes à receção pelo Vendedor da Encomenda devolvida pelo Cliente.

8. Trocas

O pedido de troca de produtos objeto da Encomenda pelo Cliente deve ser realizado no prazo de 15 (quinze) dias a contar da data de entrega da Encomenda adquirida através do Site e nas

condições descritas no artigo 6. supra. O Cliente deve devolver o(s) produto(s) de acordo com o procedimento de devolução indicado e apresentar uma nova encomenda através do Site. Não podem ser objeto de troca produtos que tenham sido personalizados a pedido do cliente.

ARTIGO 9.º Responsabilidade

A responsabilidade do Vendedor não pode ser invocada se o incumprimento das suas obrigações for imputável a uma circunstância de força maior conforme definido pela lei e pelos tribunais portugueses.

Do mesmo modo, não podem ser imputadas responsabilidades ao Vendedor por quaisquer inconvenientes ou danos inerentes à utilização da rede Internet, nomeadamente no caso de uma interrupção da disponibilidade do Site, suspensão do serviço, intrusão externa ou da presença de vírus informáticos, da perda ou alteração de dados ou ficheiros, bem como por quaisquer danos indiretos, independentemente de quais sejam as suas causas e consequências. O disposto no presente artigo não afeta o direito legal do Cliente desistir da Encomenda.

ARTIGO 10.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.

As Partes estabelecem que todos os dados, informações, ficheiros, datas e horas de consulta do Site e da Encomenda, e qualquer outro elemento numérico transmitido entre as Partes, constituem meios de prova admissível, válidas e oponíveis entre as Partes e em justiça, revestindo-se da força probatória de um documento particular.

As Partes comprometem-se a não contestar a admissibilidade, validade e oponibilidade ou força probatória dos elementos de natureza ou sob o formato eletrónico acima mencionados, com base na sua natureza eletrónica. Salvo prova em contrário, esses elementos são válidos e oponíveis entre as Partes do mesmo modo, nas mesmas condições e com a mesma força probatória que qualquer outro documento que fosse emitido, recebido ou conservado por escrito.

No caso de utilização fraudulenta do seu cartão bancário por um terceiro, convida-se o Cliente a informar de imediato o Vendedor desse facto, por escrito ou por via telefónica ao serviço de apoio ao Cliente e indicar ao Vendedor o número do respetivo cartão e a data da Encomenda, bem como fazer prova da sua identidade, sem que no entanto esta informação implique um direito do Cliente a ser indemnizado ou a qualquer reembolso por parte do Vendedor. Quando aplicável, a indemnização ou o reembolso do Cliente poderão ser solicitados pelo Cliente junto

do banco emissor do seu cartão, de acordo com as condições estipuladas pelas leis e contratos aplicáveis ao respetivo banco.

ARTIGO 11 Serviço de apoio ao cliente / Contactos

Horários: De segunda a quinta-feira, das 08.00 às 11.30 horas e das 13.00 às 17.00 horas, sexta-feira das 08.00 às 11.30 horas e das 13.00 às 15.30 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: service.client@quiksilver-europe.com

Para nos contactar por telefone: utilize o número gratuito 800 20 92 15

O Cliente pode apresentar as suas sugestões ou reclamações ao Serviço de apoio ao cliente.

Última Actualização: 13 de Abril de 2014

Anexo : Modelo de formulário de resolução

Só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato

Para: service.client@quiksilver-europe.com

Pela presente comunico/comunicamos* que resolvo/resolvemos* o eu/nosso* contrato de venda relativo ao seguinte bem/à prestação do seguinte serviço*.

Solicitado em*/recebido em *

Nome do consumidor/ dos consumidores

Endereço do consumidor/ dos consumidores

Assinatura do consumidor/ dos consumidores (só no caso do presente formulário ser apresentado por escrito)

Data

*Riscar o que não interessa.