

## Condições gerais

### 1. Cláusulas de abertura

- i. Com base nestes Termos e Condições, definimos a relação entre a nossa empresa, FAP Cosmetics a.s., c/ Roháčova 188/37, Žižkov, 130 00 Praha 3, República Checa, Empresa com o Registo N.º: 01526651, como vendedora e operadora da loja online em [www.notino.pt](http://www.notino.pt) e você, o nosso cliente, que celebra um contrato de compra conosco.
- ii. Aplicamos uma abordagem uniforme aos nossos clientes e fornecemos-lhe os mesmos benefícios, quer sejam consumidores ou não. Assim, as regras definidas nestes Termos e Condições de Negócio são aplicáveis a todos os nossos clientes.
- iii. Estes termos e condições abrangem principalmente a compra de bens na nossa loja online. Devem aplicar-se à compra de bens na linha do cliente ou numa das lojas físicas.

### 2. Conclusão do acordo de aquisição

- i. Pode realizar um acordo de compra conosco de maneira remota através da loja online ou da nossa linha de clientes, ou pessoalmente numa das nossas lojas.
- ii. No caso de o acordo de compra ser realizado de maneira remota, a encomenda realizada através do envio de encomenda na página Web ou através da linha de cliente deve constituir uma proposta do acordo de compra. A encomenda deve ser válida durante um período de 21 dias e iremos confirmação a receção da mesma por e-mail. O acordo de compra deve ser realizado após a nossa aceitação da proposta sob a forma de envio dos bens encomendados. Iremos informá-lo do envio dos bens por e-mail.
- iii. Fornecemos bens apenas numa quantidade normal para consumo doméstico. Em casos específicos (especialmente na eventualidade de descontos ou limpeza de stocks), temos o direito de determinar uma quantidade máxima que podemos fornecer.

### 3. Revogação sem razão

- i. Por lei, tem o direito a revogar um acordo realizado na Internet ou pelo telefone sem motivo num prazo de 14 dias após a entrega dos bens. Na nossa empresa, cada comprador tem o direito a revogar o acordo sem indicar um motivo num prazo de 90 dias após a entrega dos bens. Isto deve aplicar-se também às compras em lojas físicas.
- ii. Se quiser exercer este direito, deve notificar-nos da sua decisão para retirar o seu acordo dentro do período de tempo mencionado acima. A melhor forma de o fazer é contactar-nos através do e-mail [info@notino.pt](mailto:info@notino.pt) ou do número 308 801 672. Pode também utilizar o formulário de revogação padrão que está disponível [aqui](#).
- iii. Na eventualidade de revogar o acordo, iremos reembolsá-lo no valor do preço da compra dos bens. Na eventualidade de revogação 14 dias após a entrega dos bens, terá direito a um reembolso dos custos de entrega no montante correspondente ao método de entrada oferecido mais barato. Na eventualidade de uma revogação tardia do acordo, iremos reembolsá-lo apenas pelo preço da compra dos bens. Os fundos supramencionados deverão ser reembolsados sem demoras, numa data não superior a 14 dias a partir da data da revogação. No entanto, de acordo com a legislação, podemos aguardar pelo pagamento até que devolva os bens. Para o reembolso,

deveremos utilizar os métodos de pagamento que utilizou para pagar o preço de compra, a menos que algo seja acordado algo em contrário.

- iv. Sem atrasos, num período não posterior a 14 dias a partir da data da revogação, deverá devolver-nos os bens. Vamos fornecer todas as informações necessárias relativamente ao envio dos bens através dos contactos mencionados.
- v. Note que, por lei, o utilizador é responsável por qualquer redução do valor dos bens como consequência do manuseamento dos mesmos de forma diferente da necessária para estar familiarizado com a natureza, as propriedades e a funcionalidade dos mesmos (por exemplo, se utilizar um perfume, mesmo depois de o ter experimentado). Note que não tem direito a revogar o acordo no caso de bens fabricados de acordo com os seus requisitos ou bens personalizados (por exemplo, embalagens com indicações personalizadas) e bens que tenha retirado da embalagem e que não possam ser colocados na embalagem por razões higiénicas (por exemplo, preparações cosméticas abertas e outros bens que entrem em contacto direto com a pele).
- vi. A rescisão do contrato não é possível para serviços - a opção está disponível apenas para produtos, não para o serviço de embalagem de presente.

#### 4. Reclamações

- i. Se os bens demonstrarem um defeito após a entrega, podemos acordar uma compensação sob a forma de voucher. Terá ainda direito a exigir a remoção do defeito sob a forma de reparação ou entrega de substituição. Na eventualidade de tal remoção de um defeito ser impossível ou não razoável para nós, terá direito a reclamar um desconto sobre o preço de compra e, se o defeito for substancial, pode revogar o acordo de compra. Terá ainda estes direitos se tal defeito for manifestado mais tarde.
- ii. Seremos responsáveis por defeitos nos bens se os mesmos forem manifestados dentro de dois anos após a entrega dos bens ou antes da data de validade indicada na embalagem.
- iii. Os bens devem ser considerados como defeituosos, em particular, quando não tiverem as propriedades presentes ou normais, não servirem os propósitos, não cumprirem os requisitos estatutários ou não tiverem sido entregues na quantidade acordada. Note que uma sensibilidade aumentada ou uma reação alérgica aos bens entregues não pode, por si só, ser tida como um defeito nos bens. Assim, as falhas de desempenho de presentes e outras ofertas que fornecemos além do âmbito da sua encomenda não constituem um defeito. As imagens de bens na nossa loja online são apenas figurativas e não constituem uma representação vinculativa das propriedades dos bens (por exemplo, a embalagem pode ser diferente devido a uma alteração do fabricante).
- iv. Teremos todo o prazer em responder a quaisquer questões relativamente a reclamações através do e-mail [info@notino.pt](mailto:info@notino.pt) ou do número 308 801 672. Envie-nos os bens relativos à reclamação, em conjunto com um formulário de reclamação preenchido que pode encontrar [aqui](#). Indique os defeitos que encontrou ou o tipo de defeito e o seu requisito quanto ao método de manuseamento da sua reclamação.
- v. Iremos informá-lo do progresso da reclamação, em especial a receção, aceitação ou rejeição, por e-mail ou mensagem de texto. Podemos também contactá-lo por telefone.

- vi. Vamos tomar uma decisão sobre a reclamação assim que possível. O processamento da reclamação, incluindo a remoção do defeito, não deve exceder os 30 dias úteis. Caso contrário, deve ter direito a revogar o acordo de compra. É necessário fornecer-nos a assistência adequada para cumprir o período de tempo indicado acima.
- vii. No caso de uma reclamação justificada, iremos suportar os custos associados à devolução dos bens.

#### 5. Método de pagamento e entrega

- i. Pode seleccionar o método de pagamento e de entrega a partir das opções que temos à disposição. Antes do envio da encomenda, iremos notificá-lo do método de pagamento selecionado e da entrega e custos associados.
- ii. Os métodos de pagamento disponibilizados, a entrega e os respetivos preços estão disponíveis [aqui](#).
- iii. Reservamo-nos o direito de fornecer a entrega de bens sem custos em casos específicos.

#### 6. Diversos

- i. Fornecemos aos nossos clientes vários descontos e presentes e outros vouchers. A utilização dos mesmos é regida por regras em relação à quais devemos informar ao cliente em cada caso individual. Exceto indicação em contrário, cada desconto ou voucher de oferta só pode ser utilizado uma vez e só pode ser utilizado um voucher do mesmo tipo por compra. Exceto indicação em contrário, os descontos não são acumuláveis. Na eventualidade de o valor de um voucher de oferta ser superior ao valor de toda a compra, a diferença não é transferida para um novo voucher e o montante não utilizado não será reembolsado.
- ii. Com base na compra realizada, pode receber um questionário de avaliação de terceiros. Pode partilhar a sua experiência com a compra e os bens com outros. Ficaremos muito felizes se optar por responder ao questionário.

#### 7. Enviar amostras

- i. Oferecemos o serviço Notino Try&Buy e o serviço de envio de amostras grátis a determinados clientes. Reservamo-nos o direito de oferecer-lhe a opção de receber uma consignação gratuita que inclui amostras de fragrâncias e outros produtos cosméticos de acordo com a oferta atual da loja online com o objetivo de experimentar os produtos oferecidos na loja online.
- ii. A seleção de amostras está limitada ao stock existente e à oferta atual da loja online para o serviço Notino Try&Buy.
- iii. O serviço Try&Buy e o serviço de envio de amostras grátis tem como objetivo informar o cliente da oferta da loja online, o objetivo não é determinar a qualidade ou o design de acordo com a amostra acordada. O serviço Try&Buy e o serviço de envio de amostras grátis são serviços gratuitos de natureza publicitária e não constituem desempenho com base no acordo de compra. Assim, nenhuma discrepância na amostra enviada deverá estabelecer direitos com base em desempenho desadequado.
- iv. Pode ser contactado para o propósito de verificar a sua satisfação com o produto escolhido; ao pedir para enviar um produto, dá-nos o seu consentimento para ser contactado.

## 8. Informações gerais

- i. De acordo com a Lei de Registo de Vendas, o vendedor é obrigado a emitir um recibo ao cliente. O vendedor é também obrigado a registar a venda online na autoridade tributária, na eventualidade de uma falha técnica num prazo não superior a 48 horas.
- ii. A entidade de procedimentos extrajudiciais na eventualidade de uma disputa ou a entidade para lidar com reclamações de clientes é a entidade reguladora do Estado Português: <http://www.arbitragemdeconsumo.org>. Todo o processo será realizado online.
- iii. O acordo deve ser celebrado em Portugal e regido pela legislação portuguesa.
- iv. Todos os preços dos produtos e serviços são fornecidos incluindo o IVA aplicável à altura da realização da encomenda. Na eventualidade de a taxa de IVA se alterar antes da conclusão do acordo de compra, ou antes do envio dos bens, o cliente ficará obrigado, tendo em conta o método de pagamento selecionado, a resolver qualquer pagamento insuficiente quanto ao preço de compra, ou o vendedor deverá enviar imediatamente ao cliente um e-mail a pedir ao cliente que comunique se o vendedor consegue pagar qualquer pagamento adicional relativo ao preço de compra ao cliente.
- v. O envio de bens deverá incluir um documento tributário. O documento tributário poderá ainda ser enviado eletronicamente através do vendedor no e-mail que notifica o cliente do envio dos bens.
- vi. Todos os preços dos bens, incluindo preços com desconto, são válidos até aviso em contrário ou até que terminem os stocks.