

TERMOS E CONDIÇÕES

1. Introdução

O presente documento estabelece a informação pré-contratual relativa aos contratos celebrados à distância na página web www.store.zenpol.pt, a que alude o artigo 4º do Decreto-Lei nº 24/2014 de 14 de fevereiro, e de todos os subdomínios/sub-websites.

Solicitamos-lhe que leia atentamente as condições, as nossas políticas relativamente a cookies e à nossa política de privacidade antes de utilizar esta página web. Ao utilizar esta página web ou ao fazer uma encomenda através da mesma, o cliente está ciente que deve cumprir estas condições e as nossas políticas de privacidade.

A marca registada ZENPOL e o sub-domínio store.zenpol.pt é propriedade do CEO José Fernando Leal da Costa e Silva, NIF 269 420 797, com morada na Rua São Miguel nº309, 4590-850 Ferreira, doravante designada por ZENPOL.

À ZENPOL reserva-se o direito de modificar a qualquer momento, sem aviso prévio, a presente informação pré-contratual de modo a adequá-la à legislação aplicável, aconselhando aos utilizadores efetuar a sua leitura periódica.

Caso tenha dúvidas relativamente às condições ou políticas de privacidade, pode contactar-nos através do endereço eletrónico geral@zenpol.pt

O Serviço consiste na disponibilização, através do endereço www.store.zenpol.pt de acesso à Loja Online que, além de fornecer informação relativa a um conjunto de produtos, permite ao utilizador, por via eletrónica, encomendar os produtos nela divulgados, nos termos e condições neste documento descritos.

Ao fazer uma encomenda através desta página Web, declara ser maior de 18 anos e ter capacidade legal para celebrar contratos. 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.

Os artigos apresentados nesta página web estão disponíveis para entregas em Portugal Continental, Arquipélagos dos Açores e da Madeira, e todo território Europeu.

2. Celebração do Contrato

Para efetuar uma encomenda, deverá adicionar os produtos ao carrinho de compras clicando em “Adicionar”. Após selecionar os produtos clicar no Carrinho de Compras, clicar em “Comprar” e inserir corretamente os dados de envio; de seguida clicar em “Prosseguir” e selecionar a modalidade de pagamento; clicar novamente em “Prosseguir” e verificar se todos os dados estão

corretos; por fim clicar em “Confirmar”, sendo que antes deverá ler e aceitar os presentes Termos e Condições. Ao fazê-lo, encontra-se a celebrar um contrato de compra e venda connosco (o “Contrato”). Receberá posteriormente, um e-mail a acusar a receção e confirmação da sua encomenda. Receberá também um e-mail, no qual confirmaremos que a encomenda foi enviada.

3. Obrigações do Consumidor

O utilizador compromete-se a:

- i. Facultar dados pessoais e morada correta;
- ii. Não utilizar identidades falsas;
- iii. Respeitar os limites de encomendas impostos.

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

4. Informação e Disponibilidade do(s) Produto(s)

A ZENPOL 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.

Na eventualidade de as fotografias do(s) produto(s) não corresponderem à informação descrita, solicitamos que contacte a ZENPOL para o esclarecimento de dúvidas.

As fotografias dos produtos disponíveis na loja online são o mais fidedignas possível, com vista a reproduzirem de forma idêntica o(s) produto(s) como é na realidade. Contudo, a ZENPOL alerta para as ligeiras diferenças, entre fotografias e o(s) produto(s) final, que podem ocorrer da diferença de embalamento, rotulagem ou desvio de cores por motivos de calibração de monitores ou atualização de modelos.

No caso de a informação apresentada não corresponder às reais características do(s) produto(s), assiste ao cliente o direito à resolução do contrato de compra e venda nos termos legais aplicáveis. A ZENPOL 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 ZENPOL,

como erros humanos ou incidências nos sistemas informáticos, não seja possível disponibilizar algum dos produtos encomendados 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 no caso de ter efetuado o pagamento.

Todas as informações sobre preços, produtos, especificações, ações promocionais e serviços poderão ser alteradas a qualquer momento pela ZENPOL.

5. Entrega

Sem prejuízo do estabelecido na Cláusula 4 anterior, relativa à disponibilidade dos produtos, e a menos que ocorram circunstâncias extraordinárias, tentaremos enviar a encomenda com a maior brevidade possível, nunca ultrapassando um prazo máximo de 90 dias a contar da data da Confirmação da Encomenda.

Não obstante, podem ocorrer atrasos por qualquer um dos seguintes motivos:

- i. Circunstâncias não previstas ou Problemas na zona de entrega;
- ii. Épocas festivas de maior fluxo de encomendas por parte dos distribuidores.

Se formos incapazes de cumprir com a data de entrega por motivos não decorrentes da nossa responsabilidade, informá-lo-emos dessa circunstância dando-lhe a opção de continuar com a sua compra, estabelecer uma nova data de entrega, ou cancelar a Encomenda com reembolso total do montante pago, sem prejuízo de todos os restantes direitos que lhe assistam nos termos da legislação aplicável. Em qualquer dos casos, não efetuamos entregas aos sábados nem aos domingos.

No momento da entrega, o utilizador deverá verificar se a embalagem se encontra em perfeito estado. Em caso de disformidade ou defeito visível, deverá recusar a encomenda junto do estafeta da empresa transportadora, preenchendo o formulário destinado a estes casos, assinalando o problema verificado.

Para efeitos das presentes condições, entender-se-á que a encomenda foi entregue aquando da assinatura do responsável presente na morada acordada.

A ZENPOL não efetua entregas em apartados.

6. Impossibilidade de Entrega

A entrega do(s) produto(s) será efetuada na morada indicada no momento da compra. Na eventualidade da entrega não se concretizar, dado a ausência de alguém responsável pela sua receção, devido às características do local de entrega ou ainda, devido ao volume e peso da

encomenda, a transportadora procederá a uma nota de aviso ou entrará em contacto para agendar nova entrega ou solicitar a recolha nas suas instalações.

No caso de a encomenda retornar à ZENPOL, por motivos que não tenham permitido a sua entrega - ausência na morada, falta de levantamento, endereço insuficiente/incorrecto ou outros que se verifiquem erro do utilizador – a ZENPOL não se responsabiliza por custos de reexpedição. As taxas e custos de reenvio do(s) produto(s) são aplicadas sobre o cliente, na segunda tentativa de envio/entrega.

7. Preço e Pagamento

O preço de cada produto será aquele que for estipulado, em cada momento, na nossa página Web, salvo em caso de erro evidente. Apesar de tentarmos garantir que todos os preços que figuram na página estejam corretos, podem ocorrer erros. Se detetarmos um erro no preço de algum dos produtos que o utilizador encomendou, informá-lo-emos com a maior brevidade possível e dar-lhe-emos a opção de confirmar novamente a encomenda com o preço correto ou de anulá-la. Se não conseguirmos entrar em contacto com o utilizador, a encomenda será cancelada e ser-lhe-á reembolsado, na íntegra, o montante pago.

Não estaremos obrigados a fornecer-lhe nenhum produto ao preço inferior incorreto (ainda que tenhamos enviado a Confirmação de Envio) se o erro no preço for óbvio e inequívoco e se pudesse ter sido reconhecido pelo utilizador, de forma razoável, como sendo um preço incorreto.

Os preços desta página Web incluem IVA mas não incluem os portes de envio, que serão acrescentados ao montante total em dívida.

Os preços podem ser alterados em qualquer momento, mas (exceto nos termos estabelecidos anteriormente) as possíveis alterações não afetarão as encomendas para as quais já tenhamos enviado uma Confirmação de Encomenda.

Uma vez realizadas as suas compras, todos os artigos que deseja comprar foram adicionados ao seu carrinho e os passos seguintes serão a conclusão da encomenda e o pagamento. Para tal, deverá seguir os passos do processo de compra, preenchendo ou verificando a informação solicitada em cada passo.

Além disso, durante o processo de compra, antes do pagamento, o utilizador pode alterar os dados da sua encomenda.

A nossa Loja Online admite as seguintes modalidades de pagamento online:

- i. Cartão de Crédito ou Débito
- ii. Referência Multibanco:

Se preferir o pagamento por Multibanco, a loja online enviará para o seu endereço de e-mail uma entidade, uma referência e o valor da sua encomenda que poderá liquidar em qualquer caixa ATM (ou Homebanking). Os dados de pagamento gerados, referentes a cada encomenda, possuem um prazo de 2 dias subsequentes à data em que a mesma foi gerada. Caso o pagamento seja efetuado fora da data de validade, o utilizador deverá comunicar-nos a situação de imediato, ficando reservado à Ametista a decisão sobre a validação da compra, mesmo que os dados de multibanco fora de validade tenham permitido o pagamento.

iii. MB Way;

iv. Paypal:

O Paypal é a maneira simples, rápida e segura de pagar as suas compras na Internet. Inclui os cartões de crédito VISA, Mastercard e American Express;

v. Transferência Bancária;

8. Compre como Convidado

Esta página web também permite a compra através da funcionalidade de compra como convidado. Nesta modalidade de compra, são solicitados apenas os dados imprescindíveis para poder realizar a sua encomenda.

9. Cancelamento de Encomendas

9.1. A pedido do utilizador

O utilizador poderá solicitar o cancelamento da sua encomenda enviando um e-mail para geral@zenpol.pt a partir do endereço com o qual foi realizada, referindo o número da mesma. O pedido será aceite desde que a encomenda ainda não tenha sido processada.

9.2. Por decisão da ZENPOL

A ZENPOL reserva-se no direito de não processar encomendas, quando verificar alguma inconsistência nos dados pessoais apresentados ou observar má conduta por parte do utilizador. A ZENPOL 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 ZENPOL.

10. Política de Troca e Devolução

O consumidor tem o direito de livre resolução do presente contrato no prazo de 14 dias de calendário, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

O prazo para exercício do direito de livre resolução expira 14 dias a contar do dia seguinte ao dia em que adquire ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquire a posse física dos bens, ou, no caso de uma encomenda com vários bens, no dia seguinte em que adquire ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquire a posse física do último bem.

O produto para troca ou devolução deverá estar em perfeitas condições, tal e como foi recebido, sem abrir, selado, sem sinal de uso indevido, com a sua etiqueta e embalagem original (se existente) e acompanhado de todos os acessórios que o constituem (se existentes); por isso, o utilizador deverá ser cuidadoso com os produtos enquanto estes estiverem na sua posse.

Ficarão excluídos o direito à devolução os produtos selados, que não sejam aptos para serem devolvidos por razões de proteção de saúde ou de higiene e que tenham sido abertos após a entrega.

A fim de exercer o seu direito de livre resolução, o utilizador deverá comunicar previamente à ZENPOL, Rua Tv Da Estrada n.72, 4580-626 Sobrosa, e-mail geral@zenpol.pt, a sua decisão de resolução do presente contrato por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada pelo correio, ou correio eletrónico).

O utilizador deve proceder à devolução por correio registado, juntamente com o recibo e suportar na íntegra os custos de envio para proceder-se à troca ou devolução do(s) produto(s).

Sempre que possível o reembolso do valor do(s) produto(s) em retorno, será efetuado através do mesmo meio de pagamento que foi utilizado pelo utilizador na compra online (Cartão de Crédito ou Débito, Referência Multibanco, MBWay, Paypal ou Transferência Bancária), caso não seja possível, o utilizador deverá indicar o seu IBAN para que se realize o reembolso por Transferência Bancária.

Após a validação do cumprimento das condições de devolução descritas anteriormente, tendo a ZENPOL um prazo máximo de 14 dias para o efeito, a partir da data de receção do(s) produto(s) na morada anteriormente citada.

Independente do meio de pagamento, é da responsabilidade do utilizador a verificação do reembolso, no extrato do Paypal ou Conta Bancária.

Apesar do supra exposto poderemos reter o reembolso até que recebamos os produtos de volta, ou até que o utilizador demonstre evidências de que as devolveu.

Na falta de qualquer dos componentes do produto vendido ou, caso qualquer um 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.

A ZENPOL não se responsabiliza por danos ou extravios do(s) produto(s) no processo de troca ou devolução.

11. Propriedade Intelectual

O utilizador reconhece e consente que todos os direitos de autor, a marca registada ZENPOL e os demais direitos de propriedade intelectual sobre os materiais ou conteúdos que são fornecidos como parte da página Web são, em qualquer momento, nossos ou de quem nos outorgou a licença para a sua utilização. O utilizador só poderá utilizar esse material da forma que lhe seja expressamente autorizada por nós ou por quem nos outorgou a licença para a sua utilização. Isto não impede que utilize esta página Web para, na medida do necessário, copiar as informações relativas à sua encomenda ou os dados do Contrato.

12. Comunicação por Escrito

A legislação aplicável exige que parte das informações ou notificações que enviamos seja por escrito. Ao utilizar esta página Web, o utilizador aceita que a maior parte das notificações conosco seja eletrónica. Entraremos em contacto com o utilizador por correio eletrónico ou prestaremos informações através de avisos colocados nesta página Web. Para efeitos contratuais, o utilizador aceita utilizar este meio de comunicação eletrónico e reconhece que todos os contratos, notificações, informações e outras notificações enviadas por via eletrónica satisfazem a exigência legal de que tais notificações sejam feitas por escrito. Esta condição não afetará os direitos reconhecidos por lei.

13. Motivos de Força Maior

Não seremos responsáveis por nenhum incumprimento ou atraso de alguma das obrigações por nós assumidas ao abrigo de um Contrato cuja causa se deva a acontecimentos que estão fora do nosso controlo (Motivos de Força Maior).

O conceito de Força Maior deve incluir qualquer ato, acontecimento, falha no exercício, omissão ou acidente que esteja fora do nosso controlo, incluindo, entre outros, os seguintes:

- i. Greve geral, ou outras formas de protesto que afetem de forma significativa o país;
- ii. Perturbações da ordem pública, revolta, invasão, ataque terrorista ou ameaça terrorista, guerra (declarada ou não) ou ameaça ou preparação para guerra;
- iii. Incêndio, explosão, tempestade, inundações, terramoto, desabamento, epidemia ou qualquer outro desastre natural;
- iv. Impossibilidade de usar comboios, barcos, aeronaves, transporte de motor ou outros meios de transporte, público ou privado;
- v. Impossibilidade de usar sistemas de telecomunicações públicos ou privados.

Considerar-se-á que as nossas obrigações derivadas dos Contratos ficam suspensas durante o período em que se verificarem os Motivos de Força Maior e beneficiaremos de um alargamento do prazo para cumprir tais obrigações, por um período de tempo igual ao da duração dos Motivos de Força Maior. Utilizaremos todos os meios razoáveis para fazer cessar os Motivos de Força Maior ou para encontrar uma solução que nos permita cumprir com as nossas obrigações decorrentes do Contrato, apesar dos Motivos de Força Maior.

14. Anulação Parcial

Se alguma das presentes Condições ou alguma disposição de um Contrato forem declaradas nulas e sem efeito, por firme resolução por parte de uma autoridade competente, os restantes termos e condições continuam em vigor, sem serem afetados por essa declaração de nulidade.

15. Resolução Alternativa de Litígios

A resolução alternativa de litígios é a possibilidade que todos os consumidores têm ao seu dispor de recorrer a entidades oficiais que os ajudem na resolução, ou orientação de algum conflito, antes de abrirem processos litigiosos nos Tribunais. Neste sentido, informámo-lo que poderá de acordo com o Regulamento EU n.º 524/2013 – que lhe assiste a faculdade de tentar resolver qualquer litígio de forma extrajudicial através do acesso à plataforma eletrónica de resolução de conflitos através do portal eletrónico <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.

Poderá consultar a lista atualizada das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios disponíveis ao abrigo do artigo 17.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, no Portal do Consumidor, através do portal eletrónico, www.consumidor.gov.pt.

16. Comentários, Sugestões e Reclamações

O utilizador pode submeter quaisquer conflitos contratuais, aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, bem como reclamar junto da ZENPOL de atos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à aquisição de bens. A reclamação deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo utilizador, sendo registada nos sistemas de informação da ZENPOL que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data da sua receção.

Os seus comentários e sugestões são sempre bem-vindos. Poderá enviar os seus comentários, sugestões e reclamações através do endereço geral@zenpol.pt

17. Lei Governamental e Jurisdição

Em Portugal aplicam-se as Leis Portuguesas, submetendo-se as partes à jurisdição exclusiva dos Tribunais Portugueses.