



Termos e Condições da lojatinita.com

1. Âmbito e Objeto das Condições Gerais da Loja Tinita

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 Tinita, pertencente à Ernestina Moreira dos Santos, Unipessoal Lda, cuja empresa se localiza em Avenida João XXIII Bloco 5, Loja 2, 3520-059 Nelas.

O Serviço consiste na disponibilização, através do endereço www.lojatinita.com 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 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 Tinita 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 Tinita 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 Tinita, 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 Tinita.

3. Responsabilidades

3.1 - Todos os produtos e serviços comercializados na Loja Online Tinita estão de acordo com a Lei Portuguesa.

3.2 - A Loja possui os adequados níveis de segurança, contudo a Tinita 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 Tinita houver impossibilidade de prestação de serviço, a Tinita 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 Tinita qualquer responsabilidade decorrente a utilização abusiva ou fraudulenta das informações obtidas.

3.4 - A Tinita 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 Tinita 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 Tinita 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 Tinita que impeçam ou prejudiquem o cumprimento das obrigações assumidas.

3.6 - A Tinita não garante que:

i) o Serviço seja fornecido de forma ininterrupta, seja seguro, sem erros ou funcione de forma infinita;

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.

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 Tinita 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:

i) do uso ou impossibilidade de uso do Serviço;

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:

i) Facultar dados pessoais e moradas corretas;

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 Tinita declina qualquer responsabilidade. No caso de o consumidor violar alguma destas obrigações, a Tinita reserva-se no direito de eliminar futuras compras, bloquear o acesso à loja, cancelar o fornecimento de quaisquer outros serviços disponibilizados em simultâneo pela Tinita ao mesmo Utilizador; e, ainda, não permitir o acesso futuro do Utilizador a algum ou quaisquer serviços disponibilizados pela Tinita.

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 Tinita 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 Tinita. A omissão ou inexatidão dos dados fornecidos pelo Utilizador são da sua única e inteira responsabilidade e podem dar lugar à recusa de prestação do Serviço pela Tinita.

5.3 - Os dados pessoais do Utilizador serão processados e armazenados informaticamente e destinam-se a ser utilizados pela Tinita no âmbito da relação contratual e/ou comercial com o Utilizador e, em caso de autorização pelo Utilizador, para:

- Realização de encomendas e respetiva faturação;
- Utilização pela empresa de transporte para entrega ao domicílio;
- Envio de SMS para correção de moradas incorretas, avisos de expiração do tempo de reserva de um artigo, problemas com a entrega da encomenda.
- Garantias;
- Para atender as solicitações ou pedidos que realizar através dos canais de Apoio ao Cliente;
- Para fins de marketing: realização de ações promocionais; newsletter (divulgação de novidades, campanhas e oferta comercial);
- Análise de funcionalidade e de qualidade: tratamento de dados de navegação para fins analíticos e estatísticos, isto é, para entender de que forma os utilizadores interagem com o site e assim a Tinita ser capaz de proceder à sua melhoria contínua.

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, a Tinita, através do e-mail lojatinita@gmail.com.

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 Tinita ser responsabilizada por esse acesso e/ou utilização.

6. Encomendas

6.1 - O Utilizador poderá efetuar a sua encomenda online em www.lojatinita.com

Para concluir a sua encomenda com sucesso, serão requeridos determinados dados pessoais tais como o seu endereço de e-mail, nome, morada e telefone. O Utilizador deverá preencher todos os campos obrigatórios para o efeito.

Ao realizar uma compra online, o Utilizador manifesta a sua aceitação, plena e completa, das condições gerais de venda, dos preços e

da descrição dos produtos contemplados nesta transação. Estas condições gerais de venda serão as únicas aplicáveis entre as duas partes.

6.2 - Na falta de disponibilidade do produto, a Tinita compromete-se a informar o Utilizador e a reembolsá-lo no montante pago no prazo de 30 (trinta) dias úteis a contar da data da realização da encomenda por parte do Utilizador.

6.3 - Após a realização da encomenda e efetuado o pagamento o Utilizador receberá um e-mail de confirmação com os detalhes da encomenda.

7. Envios e levantamentos de encomendas

7.1 - O utilizador poderá optar por receber a sua encomenda através de envio pelos CTT ou por levantar a sua encomenda na loja física da Tinita localizada em Avenida João XXIII, bloco 5, loja 2 (3520-059).

7.2 - Caso o Utilizador opte pelo envio pelos CTT a sua encomenda será expedida no prazo de 1 a 2 dias úteis a contar a partir da receção do e-mail de confirmação da encomenda.

7.3 - O prazo estimado de entrega oscilará entre 2 e 5 dias úteis em Portugal Continental. O prazo de entrega nas ilhas e restantes países europeus deverá oscilar entre 5 e 15 dias. Poderão as entregas das encomendas, em casos pontuais, sofrer algum atraso na entrega devido à região de entrega, condicionalismos de Transporte ou outros problemas alheios à Tinita.

7.4 - Os portes de envio ficam a cargo do Utilizador, sendo que o valor dos portes varia conforme a morada indicada pelo Utilizador:

- Entrega standard – 2,00€ (Portugal); 7,50€ (Restantes países Europeus). Oferta de portes de envio em correio normal para Portugal Continental em compras superiores a 29,89€ (não acumulável com outras promoções em vigor).
- Correio Registado - 3,35€ (Portugal); 7,50€ (Restantes países Europeus). Em compras superiores a 29,98€ o valor do correio registado para Portugal é de 1,50€ (não acumulável com outras promoções em vigor).

7.5 - Após a entrega da encomenda serviços de Transporte, a Tinita não tem qualquer responsabilidade sobre o envio. O cliente é responsável por apresentar a reclamação, caso a encomenda se atrase, e comunicar essa mesma reclamação à Tinita, que ajudará na resolução da entrega.

7.6 - Todas as receções de encomendas deverão ser assinadas como prova das mesmas. A partir da receção, o consumidor passa a ser responsável pela encomenda, mesmo que esta seja rececionada por outrem no endereço indicado.

7.7 - Caso o Utilizador se engane na morada ou não levante a encomenda no tempo estipulado, os portes de reenvio são a total cargo do Utilizador. A

Tinita não devolve o valor da encomenda. Após a receção dos artigos a Tinita enviará novamente a encomenda para um endereço indicado pelo utilizador. Os custos de envio e taxas aplicadas não serão devolvidos e os custos de reenvio e taxas de devolução serão suportados pelo Utilizador.

8. Encomendas danificadas pelo transporte

8.1 - O Utilizador possui a obrigação de verificar a embalagem quando a encomenda lhe é entregue pela empresa de Transporte, e no caso de detetar alguma anomalia (deterioração, violação, corte) deverá de imediato recusar a encomenda ao estafeta responsável pela entrega, e comunicar à Tinita através do e-mail lojatinita@gmail.com o sucedido.

8.2 - Caso o Utilizador aceite uma encomenda danificada pelo transporte a Tinita não assume qualquer responsabilidade.

9. Pagamentos

9.1 - A Tinita tem à disposição do Utilizador o método de pagamento por Multibanco, Mbway, Visa, Mastercard, American Express, Apple Pay e Paypal. O Utilizador que escolha pagar pela via Multibanco poderá fazê-lo através da Rede de Caixas Multibanco ou pela Internet com o serviço Homebanking do seu banco. Os dados para pagamento são gerados após a conclusão da encomenda sendo estes diferentes dependendo do método de pagamento escolhido pelo Utilizador.

As encomendas têm o prazo de pagamento de 48 horas, após este prazo a mesma será automaticamente.

10. Política de preços

10.1 - Os preços deverão ser compreendidos em euros, com taxas e impostos incluídos. Todos os preços apresentados incluem IVA (onde aplicável) à taxa legal em vigor. A Tinita reserva-se ao direito de alteração de preços e especificações sem aviso prévio.

11. Cancelamento de encomendas

11.1 - Após a finalização de uma compra é enviado ao consumidor um e-mail de confirmação com os detalhes da encomenda, não sendo possível cancelar ou modificar a encomenda após a confirmação da mesma.

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

11.3 - A Tinita reserva-se no direito de não efetuar o processamento de qualquer encomenda, no caso de se verificarem erros nos valores e/ou características dos produtos, quando estes decorrerem de problemas técnicos ou erros alheios à Tinita.

12. Devolução (Direito de Resolução)

12.1 - O Utilizador, no caso de ser consumidor, pode exercer o direito de resolução sem que lhe seja exigida qualquer indemnização, no prazo de 30 dias a contar do dia em que o consumidor adquira a posse física do bem.

Para exercer este direito, o Utilizador poderá usar o formulário disponível no site através do link <https://www.lojatinita.com/pages/formulario-de-devolucoes> e preenchendo todos os campos obrigatórios.

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

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 (os custos de envio ficam a cargo do cliente) para a seguinte morada:

Tinita
Avenida João XXIII,
Bloco 5, Loja 2
3520-059 Nelas

12.2 - Após receção da devolução na Tinita 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.

12.3 - O reembolso será efetuado através da mesma forma de pagamento que utilizou para a sua compra. O reembolso é efetuado até 14 dias após a receção da vontade de livre resolução e da receção da devolução do bem.

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

13. Defeito de fabrico

Tinita
Avenida João XXIII,
Bloco 5, Loja 2
3520-059 Nelas

13.1 - Em caso de "defeito de fabrico", ou seja, quando são detetados danos nos artigos, o Utilizador deverá preencher o formulário disponível no site em "Trocas e Devoluções" e descrever o defeito encontrado no artigo. Depois de receber um e-mail com a confirmação da receção do formulário deverá enviar o artigo, juntamente com a fatura ou uma cópia da fatura no prazo máximo de 14 dias úteis a contar da data do envio do formulário.

13.2 - Depois de recebido o artigo será avaliado, caso se verifique o defeito de fabrico o Utilizador poderá optar por uma das duas opções descritas abaixo:

- Devolução ao Utilizador do valor corresponde ao valor pago pela encomenda acrescido do valor dos portes pagos pelo consumidor para devolver a peça. Se o Utilizador optar por outras formas de devolução diferentes das utilizadas pela Tinita para o envio dos artigos, os respetivos custos com portes de envio serão da sua responsabilidade.
- Envio de um novo artigo igual ao devolvido pelo Utilizador ou na impossibilidade de substituição da peça com defeito o Utilizador poderá escolher outro produto, respeitando o valor da peça que devolveu. Os custos dos portes de envio ficarão a cargo de Tinita.

13.3 - Para que a troca do produto possa ser efetuada, o artigo tem de ser devolvido com a fatura ou cópia da fatura da encomenda.

13.4 - Caso após a avaliação do produto o pedido de troca/reembolso seja reprovado o artigo será novamente enviado para o Utilizador mediante o pagamento de portes de envio a cargo do Utilizador. Os motivos que levarão à reprovação do pedido de troca/reembolso são: Ausência de defeito, desgaste devido ao uso/lavagem da peça, ou danos acidentais etc.

13.5 - A Tinita reserva-se o direito de recusar devoluções comunicadas ou enviadas fora do prazo estabelecido, ou artigos que não se encontrem nas mesmas condições em que foram adquiridos.

14. Trocas

14.1 - O Utilizador, no caso de ser consumidor, pode trocar um artigo sem que lhe seja exigida qualquer indemnização, no prazo de 30 dias a contar do dia em que o consumidor adquira a posse física do bem. A Tinita apenas efetua trocas na sua loja física situada na Avenida João XXIII, Bloco 5, loja 2 em Nelas (3520-059).

15. Propriedade Intelectual

15.1 - A Loja Tinita é um site registado e o Serviço prestado pelo próprio site é da responsabilidade da Ernestina Moreira dos Santos, Unipessoal Lda.

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

15.3 - 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.

15.4 - 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.

16. Condições de Segurança do Serviço

16.1 - O Utilizador compromete-se a observar todas as disposições legais aplicáveis, nomeadamente, a não praticar ou a fomentar a prática de atos ilícitos ou ofensivos dos bons costumes, tais como o envio indiscriminado de comunicações não solicitadas (spamming) em violação do disposto na legislação aplicável ao tratamento de dados pessoais e às comunicações publicitárias através de aparelhos de chamada automática, devendo ainda observar as regras de utilização do Serviço, sob pena de a Tinita suspender ou desativar o Serviço nos termos previstos no ponto 14.

16.2 - O Utilizador expressamente reconhece e aceita que a Rede IP constitui uma rede pública de comunicações eletrónicas suscetível de utilização por vários utilizadores, e como tal, sujeitas a sobrecargas informáticas, pelo que a Tinita não garante a prestação do Serviço sem interrupções, perda de informação ou atrasos.

16.3 - A Tinita não garante igualmente a prestação do Serviço em situações de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o mesmo se suporta ou de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à Tinita e que pela mesma não possam ser controladas).

16.4. Em caso de interrupção da prestação do Serviço por razões de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o mesmo se suporta, a Tinita compromete-se a regularizar o seu funcionamento com a maior brevidade possível.

17. Suspensão e desativação do Serviço Loja

17.1 - Independentemente de qualquer comunicação prévia ou posterior, a Tinita pode, em qualquer altura, e de acordo com o seu critério exclusivo, descontinuar a disponibilização do Serviço e ou parte do Serviço a um ou todos os Utilizadores.

17.2 - A Tinita reserva-se ainda o direito de suspender ou fazer cessar imediatamente o acesso ao Serviço, nos seguintes casos:

- a) Quando o Utilizador não observe as condições de utilização referidas no ponto 4 e outras referidas nas Condições Gerais;
- b) Quando a Tinita cesse o acesso à Loja, mediante comunicação prévia com uma antecedência de 15 dias sobre a data de cessação.

17.3 - A suspensão ou a cessação do Serviço pela Tinita, nos termos dos números anteriores, não importa o direito do Utilizador ou terceiros a qualquer indemnização ou outra compensação, não podendo a Tinita ser responsabilizada ou de alguma forma onerada, por qualquer consequência resultante da suspensão, anulação, cancelamento do Serviço.

17.4 - Nas situações acima descritas, a Tinita comunicará ao Utilizador, previamente por forma a que este possa, querendo, salvaguardar o conteúdo da sua área de visualização de encomendas no prazo de 3 (três) dias úteis a contar do envio do e-mail ou disponibilização da informação na página principal do Serviço.

18. Comunicações

18.1 - Sem prejuízo de outras formas de comunicação previstas nas presentes Condições Gerais, as notificações efetuadas ao Utilizador que se relacionem com o Serviço, incluindo eventuais alterações às presentes Condições Gerais, poderão ser efetuadas para o endereço de correio eletrónico do Utilizador, por SMS ou contacto telefónico.

18.2 - O Utilizador aceita receber toda e qualquer comunicação e/ou notificação relacionada com a Loja Online, para a morada, telefone de contacto e ou endereço de correio eletrónico ("e-mail") indicados no processo de encomenda.

Em qualquer momento, pode solicitar o não recebimento destas comunicações e/ou notificações através do envio de um e-mail para lojatinita@gmail.com onde expressa que este desejo ou através da opção da opção "Remover Subscrição" inscrita em cada Newsletter.

19. Configurações Técnicas

19.1 - Sem prejuízo do disposto no número seguinte, a Tinita poderá alterar o Serviço e/ou as condições técnicas de prestação do mesmo, bem como as respetivas regras de utilização, devendo divulgar ao Utilizador tais alterações com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

19.2 - A versão em cada momento em vigor das presentes Condições Gerais e dos seus anexos encontra-se disponível no sítio eletrónico www.lojatinita.com

20. Comunicações

20.1 - Sempre que a Tinita entenda necessário ou conveniente otimizar a experiência de navegação e/ou melhorar as condições de conectividade, a mesma poderá reformular remotamente as configurações de rede.

20.2 - Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, e atento o carácter inovador do Serviço e as evoluções tecnológicas a que poderá estar sujeito, a Tinita poderá alterar as configurações técnicas do mesmo sempre que tal se revele conveniente para o adaptar a eventuais desenvolvimentos tecnológicos.

20.3 - A Tinita não garante no entanto ao Utilizador a realização de quaisquer upgrades ou melhorias no Serviço.

21. Reclamações

21.1 - O Utilizador reclamar junto da Tinita através do e-mail lojatinita@gmail.com de atos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à aquisição de bens.

21.2 - A reclamação deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias consecutivos, contados a partir do conhecimento dos factos pelo Utilizador, sendo registada nos sistemas de informação da Tinita que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da data da sua receção.

21.3 - O Utilizador pode submeter quaisquer conflitos contratuais, aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos. O Utilizador pode recorrer a uma Entidade de Resolução de Litígios de Consumo:

Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos
de Consumo (CNIACC)
Rua D. Afonso Henriques, 1
4700-030 Braga
<https://www.cniacc.pt/pt/>

21.4 - O Utilizador pode recorrer a um sistema de resolução de litígios em “linha” (RLL), a Plataforma ODR (“online dispute resolution”), com competência para resolução de litígios relativos às obrigações contratuais resultantes de contratos de venda ou de serviços online.

21.5 - O Utilizador poderá aceder [aqui](#) à Plataforma Eletrónica de Resolução Alternativa de Litígios nos contratos de venda ou de serviços online.

21.6 - O Utilizador poderá apresentar uma reclamação em [Livro de reclamações](#).

21.7 - O consumidor poderá obter mais informações em Portal do Consumidor – www.consumidor.pt

22.Lei Aplicável

O Contrato rege-se pela lei portuguesa.