

TERMOS E CONDIÇÕES

<https://www.damadecopas.com>

OBJETO

O presente documento (de ora em diante, simplesmente “Termos e Condições”) informa os termos e as condições sob os quais são vendidos qualquer um dos produtos (“Produtos”) apresentados no website <https://www.damadecopas.com>. Por favor, leia estes termos e condições (“T&C”) cuidadosamente antes de encomendar quaisquer Produtos. Deve entender que, ao encomendar qualquer um de nossos Produtos, concorda em cumprir estes T&C.

Aconselhamos que imprima uma cópia destes T&C para referência futura.

DISPOSIÇÕES INTRODUTÓRIAS

1. Identificação da proprietária do *website* e fornecedora dos produtos:

- 1.1. A proprietária do *website* e fornecedora dos produtos comercializados na loja *online*, é a *VISÍVEL & INVISÍVEL, LDA.*, com sede Avenida Fontes Pereira de Melo, nº 47, Letra C, 1050-120 Lisboa, Portugal, e com o NIPC 509159923, doravante designada como “DAMA DE COPAS”.
- 1.2. Informações ao Utilizador:
E-mail: dama@damadecopas.pt;
Telefone: + 351 210 993 859 (Chamada para a rede fixa nacional).

2. Utilização do *website*

- 2.1. A utilização do *website*, seja através de simples navegação, seja através do estabelecimento de uma relação comercial com a DAMA DE COPAS através da respetiva loja *online*, atribui-lhe a condição de Utilizador e implica a aceitação, plena e sem reservas, de todas as disposições incluídas nos presentes Termos e Condições bem como na [Política de Privacidade](#), vigentes em cada momento em que aceda ao *website*.
- 2.2. Estes Termos e Condições são aplicáveis a todos os Utilizadores do *website*, incluindo-se, sem limitação, visitantes, clientes e outros não concretamente identificados.
- 2.3. A proposta contratual respeitante à compra e venda dos produtos comercializados pela DAMA DE COPAS na loja *online* é dirigida apenas a pessoas maiores de idade com plena capacidade e que, portanto, se possam responsabilizar pelos compromissos resultantes da compra e venda dos produtos comercializados pela DAMA DE COPAS.
- 2.4. Se o Utilizador não concordar com os presentes Termos e Condições, na sua totalidade, não deverá aceder ao *website* nem às funcionalidades e serviços que lhe estão associados, nomeadamente à loja *online*. Em especial, a realização de toda e qualquer compra através da loja *online* depende da aceitação destes Termos e Condições, pelo que, caso o Utilizador não os aceite, não poderá efetuar compras através da mesma.
- 2.5. Ao aceitar os presentes Termos e Condições, o Utilizador faz essa aceitação em seu nome pessoal e/ou da organização que representa (se aplicável). Ao realizar encomendas através da nossa loja *online*, o Utilizador declara ser maior de 18 anos, garantindo ter plena capacidade legal para os atos que pratica e poderes necessários para realizar essa aceitação. Mais, ao aceitar estes Termos e Condições, o Utilizador expressamente declara que não irá usar o *website* e as funcionalidades e serviços associados à sua utilização, para quaisquer fins ilegais e/ou ilícitos.
- 2.6. A DAMA DE COPAS reserva o direito de alterar os presentes Termos e Condições a qualquer momento e sem aviso prévio, pelo que o Utilizador deverá consultar os Termos e Condições antes de cada utilização do *website* e das funcionalidades e serviços associados, em especial, antes de cada utilização da loja *online*.
- 2.7. Sem prejuízo do disposto no número anterior, eventuais alterações aos Termos e Condições posteriormente à confirmação de uma qualquer encomenda, não vinculam o Utilizador em relação a tal encomenda. Aplicar-se-ão os Termos e Condições em vigor à data da confirmação de cada encomenda.
- 2.8. A DAMA DE COPAS garante a segurança da conta dentro das medidas de segurança expectáveis e adequadas a plataformas como o *website* e respetiva loja *online*.
- 2.9. A DAMA DE COPAS não é responsável por prejuízos decorrentes de interferências, interrupções, vírus informáticos, avarias ou desconexões do sistema operativo que possam impedir, temporariamente, o acesso, a navegação ou a prestação de serviços aos Utilizadores.

- 2.10. Em caso algum, poderá a DAMA DE COPAS e/ou os seus representantes e trabalhadores ser responsabilizados por quaisquer danos que possam advir, mesmo acidentalmente, do mau funcionamento do *website*, a qualquer título e seja qual o tempo pelo que se prolongue tal mau funcionamento, ou pelos eventuais danos causados pela reprodução, utilização ou exploração.
- 2.11. A violação do disposto nos presentes Termos e Condições pelo Utilizador constitui fundamento para a sua resolução pela DAMA DE COPAS. Em qualquer caso, a violação do disposto nos presentes Termos e Condições pelo Utilizador e independentemente de se operar a sua resolução ou não, confere sempre à DAMA DE COPAS direito a ser indemnizada por todos os prejuízos daí decorrentes. Além disso, a DAMA DE COPAS reserva-se o direito de, discricionariamente, dar como terminada a utilização do *website* e das respetivas funcionalidades e serviços pelo Utilizador em questão, com ou sem notificação ao mesmo.

3. Registo de Cliente no *website*

- 3.1. O mero acesso ao *website* não está sujeito a registo. Não obstante, para usufruir de todas as funcionalidades e serviços do *website*, o Utilizador deve efetuar o seu registo como cliente.
- 3.2. O registo no *website* é efetuado através da criação de uma conta de Utilizador, preenchendo o formulário com os dados solicitados.
- 3.3. O Utilizador é responsável pela veracidade, completude e licitude dos dados fornecidos, quer no momento do registo, quer para efeitos de realização de compras na loja *online*, bem como pela respetiva atualização. Nestes termos, o Utilizador será o único e exclusivo responsável por quaisquer declarações falsas ou inexatas que preste e, conseqüentemente, por ressarcir a DAMA DE COPAS de todos os prejuízos que a mesma sofra em consequência do incumprimento desta disposição.
- 3.4. Todos os conteúdos inseridos na conta do Utilizador, assim como toda a atividade que nela tenha lugar, são da responsabilidade do Utilizador, não existindo da parte da DAMA DE COPAS qualquer obrigatoriedade de monitorizar os conteúdos ou o (in)cumprimento de quaisquer responsabilidades do Utilizador, nomeadamente de cumprimento de obrigações perante outros Utilizadores ou perante autoridades nacionais.
- 3.5. A DAMA DE COPAS não tem acesso nem conhecimento da palavra-passe definida pelo Utilizador para efeitos de acesso ao *website*, cabendo ao Utilizador assegurar a confidencialidade da palavra-passe e garantir a sua guarda e bom uso, bem como, cumprir com as boas práticas relativas à segurança da sua conta (em especial, alterando a palavra-passe regularmente e evitando ligações através de redes abertas ao público). Como tal, a DAMA DE COPAS não poderá ser responsabilizada por prejuízos decorrentes da perda ou do uso indevido da palavra-chave definida pelo Utilizador.

PRODUTOS

4. Características dos Produtos

- 4.1. O *website* disponibiliza uma vasta gama de produtos para compra através da loja *online*.
- 4.2. Todos esses produtos encontram-se ilustrados com fotografias e com indicação das suas características essenciais estando disponíveis, indistintamente, para compra por Consumidores ou Profissionais.
- 4.3. A DAMA DE COPAS efetuou todos os esforços para que a informação apresentada no *website* e na respetiva loja *online* se encontre isenta de erros tipográficos e, sempre que estes ocorram, a DAMA DE COPAS procederá logo que possível à respetiva correção. Da mesma forma, a DAMA DE COPAS envidará os seus melhores esforços para manter atualizadas as informações referentes aos produtos, contidas no *website* e na respetiva loja *online*.
- 4.4. A qualquer momento a DAMA DE COPAS poderá alterar, apagar ou mover qualquer informação no *website* e na respetiva loja *online*, sem necessidade de aviso prévio, designadamente as relativas a produtos, preços, promoções, ofertas, condições comerciais e serviços.
- 4.5. O Utilizador desde já aceita e conforma-se, expressamente, com o seguinte:
 - a) As fotografias apresentadas no *website* têm caráter meramente ilustrativo, devendo o Utilizador proceder à atenta e integral leitura das informações sobre as características essenciais dos produtos que se encontram descritas no *website*. Em caso de dúvida, contacte a DAMA DE COPAS a fim de obter quaisquer informações adicionais;
 - b) Todos os produtos à venda no *website* estão sujeitos ao stock existente, sem prejuízo de a DAMA DE COPAS se empenhar em apresentar informação atualizada quanto à disponibilidade dos produtos;

- c) A DAMA DE COPAS não assumirá responsabilidade por quaisquer artigos descontinuados;
 - d) Os preços e produtos disponibilizados no *website* são unicamente válidos para transações comerciais realizadas através da loja *online*.
- 4.6. A DAMA DE COPAS não se responsabiliza por quaisquer consequências resultantes da não consulta das informações dos produtos e das suas instruções de utilização ou de quaisquer outras advertências fornecidas.

5. Preço total dos produtos

- 5.1. O preço de cada um dos produtos comercializados pela DAMA DE COPAS encontra-se devidamente indicado no *website*, em Euros, incluindo IVA à taxa legal em vigor.
- 5.2. O preço de cada um dos produtos comercializados pela DAMA DE COPAS e indicado no *website*, não inclui os custos de transporte dos produtos para entrega ao Utilizador, custos esses que variam consoante o modo de entrega pretendido.
- 5.3. Os custos de transporte dos produtos e, sendo o caso, os produtos com isenção de custos de transportes, serão apresentados ao Utilizador no momento imediatamente anterior à Confirmação da Encomenda pelo Utilizador.
- 5.4. Embora a DAMA DE COPAS tente garantir que todos os preços apresentados no website estejam corretos, podem ocorrer erros. Se a DAMA DE COPAS detetar um erro no preço de qualquer um dos produtos que o Utilizador encomendou, o informará o mais rápido possível e lhe dará a opção de reconfirmar o pedido pelo preço correto ou cancelá-lo. Caso a DAMA DE COPAS não consiga, por qualquer motivo, contactar o Utilizador, a encomenda será então cancelada e o valor já pago será integralmente reembolsado.
- 5.5. O preço dos produtos está sujeito a alteração por parte da DAMA DE COPAS, sem aviso prévio, até ao momento da Confirmação da Encomenda pelo Utilizador.

6. Compra e Venda dos produtos – tramitação e condições negociais

6.1. Seleção dos produtos a incluir no carrinho de compras – Passo 1

- 6.1.1. Os produtos que o Utilizador pretender comprar devem ser inseridos no carrinho de compras, com indicação dos tamanhos pretendidos.
- 6.1.2. Os artigos à venda encontram-se sujeitos ao stock existente, não sendo a DAMA DE COPAS obrigada a comercializar qualquer produto que não esteja disponível em stock.
- 6.1.3. Selecionados os produtos pretendidos, o Utilizador deverá selecionar a opção “Finalize a compra”, devendo em seguida proceder ao login, criar novo registo caso ainda não se encontre registado.

6.2. Indicação dos dados para faturação e de entrega, e confirmação da disponibilidade da encomenda – Passo 2

- 6.2.1. Para efeitos da finalização da encomenda, o Utilizador deve inserir os dados pessoais solicitados.
- 6.2.2. O Utilizador deverá inserir os dados de entrega e de faturação.
- 6.2.3. O Utilizador será, nesse momento, informado do preço a pagar a título de portes, pela sua encomenda, bem como dos prazos previsíveis, em dias úteis, para expedição e entrega dos produtos ao Utilizador.
- 6.2.4. A DAMA DE COPAS verificará a disponibilidade da encomenda no prazo de 4 dias úteis.
- 6.2.5. Todas as encomendas de produtos na loja *online* estarão sujeitas à sua disponibilidade em *stock*. A DAMA DE COPAS não está obrigada a fornecer produtos que se encontrem indisponíveis, pelo que, se os produtos encomendados não se encontrarem disponíveis em *stock*, a DAMA DE COPAS informará o Utilizador imediatamente após o conhecimento dessa indisponibilidade e atuará de acordo com o disposto nos números seguintes.
- 6.2.6. Caso se verifique indisponibilidade temporária de algum dos produtos em *stock*, tornando-se impossível proceder à entrega dos mesmos nos prazos acordados, a DAMA DE COPAS contactará o Utilizador procurando acordar com este uma das seguintes opções:
 - i) Um novo prazo de entrega, sendo que a encomenda só prosseguirá após consentimento dado pelo Utilizador (através de email),
 - ii) O fornecimento de um produto de qualidade e preço equivalentes, caso exista, sendo que, também neste caso, a encomenda só prosseguirá após consentimento dado pelo Utilizador (através de email), ou

- iii) O cancelamento da encomenda relativamente aos produtos em falta, com o correspondente ao reembolso dos montantes pagos pelo Utilizador, no prazo máximo 30 (trinta) dias após a comunicação do cancelamento.
- 6.2.7. Após a confirmação da disponibilidade da encomenda é indicado e solicitado o pagamento ao Utilizador.
- 6.2.8. Antes de Confirmar a Encomenda, o Utilizador compromete-se a verificar os dados constantes do seu resumo de encomenda, confirmando os dados de Utilizador, os produtos selecionados no carrinho de compras, o respetivo modo de entrega e forma de pagamento, devendo retroceder aos passos anteriores a fim de proceder à respetiva retificação caso detete alguma desconformidade.
- 6.2.9. Antes de finalizar a encomenda, o Utilizador deverá ler os “Termos e Condições”, inserindo o símbolo de concordância no quadrado disponível, apenas no caso de aceitar os mesmos. A aceitação dos “Termos e Condições” é requisito absoluto para a continuação da operação. O Utilizador deverá, de imediato, imprimir e arquivar os Termos e Condições para consultas futuras.

6.3. Confirmação da encomenda e formação do contrato – Passo 3

- 6.3.1. Após conclusão dos passos anteriores e com a leitura e confirmação de aceitação dos presentes Termos e Condições, o Utilizador poderá finalizar a sua encomenda.
- 6.3.2. Ao confirmar a encomenda, o Utilizador celebra um contrato de compra e venda com a DAMA DE COPAS, exprimindo a sua aceitação, plena e completa, da descrição dos produtos contemplados na transação, dos respetivos preços e dos presentes Termos e Condições, que contêm as únicas disposições aplicáveis entre Utilizador e DAMA DE COPAS.
- 6.3.3. Após Confirmação da Encomenda pelo Utilizador, este receberá um *email* confirmando que a sua encomenda foi recebida pela DAMA DE COPAS (*email* de Confirmação de Encomenda). Esse *email* conterá um resumo da informação sobre a encomenda realizada, incluindo o nome/referência do produto, o preço total do mesmo, opção de envio escolhida e despesas de transporte associadas, assim como a forma de pagamento e respetiva data limite. Caso algum dado não esteja correto, o Utilizador deverá, de imediato, pedir a sua alteração à DAMA DE COPAS.
- 6.3.4. Efetuado o pagamento do preço total dos produtos, a fatura será emitida e enviada para o *email* fornecido pelo Utilizador. Depois de emitida, a fatura não poderá ser reemitida com alterações.
- 6.3.5. Com a Confirmação da Encomenda pelo Utilizador, acompanhada do subsequente pagamento integral do preço total dos produtos, formaliza-se o contrato de compra e venda dos produtos, ficando a sua eficácia, contudo, dependente de disponibilidade em *stock* dos produtos, nos termos do disposto nos números seguintes.

7. Entrega dos produtos e respetivos prazos

- 7.1. Formalizado o contrato de compra e venda, efetuado o pagamento integral do preço total dos produtos, e na condição de os produtos adquiridos se mostrarem disponíveis, tudo nos termos previstos nas cláusulas anteriores, a DAMA DE COPAS enviará os produtos de acordo com a opção de entrega selecionada pelo Utilizador.
- 7.1.1. Após a expedição das encomendas, é enviada uma notificação ao Utilizador via e-mail. Se por algum motivo o cliente não receber a confirmação de expedição dentro de um prazo razoável, deverá entrar em contacto com a DAMA DE COPAS.
- 7.2. Não obstante os prazos previstos, podem ocorrer atrasos por qualquer um dos seguintes motivos, não imputáveis à DAMA DE COPAS, e que por isso não conferirão ao Utilizador qualquer direito a indemnização:
- Atrasos por parte da transportadora;
 - Dificuldades na entrega ao destinatário;
 - Feriados locais.
- 7.3. O Utilizador deve assegurar a presença de alguém na morada de entrega dos produtos, na data indicada pela DAMA DE COPAS.
- 7.4. A DAMA DE COPAS recusa qualquer responsabilidade por eventual atraso ou impossibilidade de entrega da encomenda, decorrente de atos pelos quais não seja responsável.
- 7.5. A data limite para a entrega dos produtos encomendados é de 30 dias, a contar do dia seguinte ao da confirmação do pagamento do preço total dos produtos.

7.6. Para efeitos dos presentes Termos e Condições, uma "entrega" considera-se efetuada ou um produto considera-se "entregue" com a assinatura do recibo de entrega na morada acordada.

GARANTIA DOS PRODUTOS

8. Garantia de conformidade dos produtos

- 8.1. A DAMA DE COPAS responde por qualquer falta de conformidade dos produtos que exista no momento em que os mesmos são entregues ao Utilizador.
- 8.2. Os produtos não são conformes com o contrato de compra e venda quando se verifique algum dos seguintes factos:
- a) Quando os produtos não sejam conformes com a descrição que deles é feita pela DAMA DE COPAS no seu *website* ou não possuam as qualidades que a DAMA DE COPAS tenha apresentado ao Utilizador como amostra ou modelo;
 - b) Quando os produtos não sejam adequados ao uso específico para o qual o Utilizador os destine e do qual tenha informado a DAMA DE COPAS quando celebrou o contrato e que a mesma tenha aceite;
 - c) Quando os produtos não sejam adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo;
 - d) Quando os produtos não apresentem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o Utilizador pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas, feitas pela DAMA DE COPAS ou pela marca, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.
- 8.3 Nos termos do Direito do Consumo, o prazo geral de garantia dos produtos é de 3 (três) anos para os produtos novos, a contar da data da entrega dos produtos ao Utilizador.
- 8.4 Nas vendas a profissionais, a DAMA DE COPAS também responde por qualquer defeito dos produtos que exista no momento em que são entregues ao Utilizador, sendo o prazo de garantia de 6 (seis) meses, a contar da data da entrega dos produtos ao Utilizador.

9. Exclusões da garantia

- 9.1. Não se considera existir falta de conformidade nem defeitos nos produtos, na aceção da lei aplicável, se, no momento em que for celebrado o contrato, o Utilizador tiver conhecimento dessa falta de conformidade ou dos defeitos ou não puder razoavelmente ignorá-los.
- 9.2. Não se considera, igualmente, existir falta de conformidade nem defeitos nos produtos, da responsabilidade da DAMA DE COPAS, a ocorrência de vícios ou defeitos pelos quais a DAMA DE COPAS não seja responsável, nomeadamente quando decorram das seguintes situações:
- a) Da não utilização e/ou conservação dos produtos de modo cuidado, diligente e/ou conforme as respetivas indicações;
 - b) Da utilização dos produtos para fim diferente daquele a que os mesmos se destinam;
 - c) Da produção dos produtos de acordo com as solicitações do cliente e características específicas por indicadas (personalização);
 - d) Do uso/consumo normal dos produtos;
 - e) De modificação ou alteração dos produtos.

10. Procedimento

- 10.1. Caso o Produto adquirido não esteja conforme ou padeça de algum defeito, o Utilizador deverá comunicar a situação à DAMA DE COPAS, apresentando a respetiva fatura e a descrição da não conformidade, devendo os respetivos produtos ser entregues à DAMA DE COPAS para avaliação.
- 10.2. Após a receção dos produtos nas instalações da DAMA DE COPAS, será feita a verificação da não conformidade denunciada. Em caso de falta de conformidade da responsabilidade da DAMA DE COPAS, e atendendo ao tipo de produtos comercializados na nossa loja online, o Utilizador tem direito, por esta ordem, a uma das seguintes opções:
- a) Reparação (se a mesma for possível);
 - b) Substituição do produto por outro de características idênticas;
 - c) Redução do preço pago pelos produtos;
 - d) Resolução do Contrato, nos termos da Cláusula seguinte.

10.3. Os custos com a devolução ou recolha dos produtos dentro da garantia serão suportados pela DAMA DE COPAS sempre que se conclua que a não conformidade em questão está ao abrigo do período de garantia.

RESOLUÇÃO DO CONTRATO

11. Direito de livre resolução do contrato

- 11.1. O disposto na presente cláusula aplica-se, exclusivamente, às vendas efetuadas a consumidor final, conforme definido na Lei n.º 24/96, de 31 de julho, com as alterações subsequentes.
- 11.2. O Utilizador 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 resolução expira no prazo de 14 dias a contar:
- Do dia em que o Utilizador ou um terceiro indicado pelo Utilizador (com exceção do transportador), adquira a posse física do produto; ou
 - Do dia em que o Utilizador ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo Utilizador, adquira a posse física do último produto, no caso de vários bens encomendados pelo Utilizador numa única encomenda e entregues separadamente.
- 11.3. O direito de livre resolução poderá ser exercido pelo Utilizador para a totalidade dos produtos comprados ou apenas para alguns dos produtos incluídos numa encomenda.
- 11.4. Para o efeito, o Utilizador, deverá preencher o modelo de «Livre resolução» a seguir sugerido, ou dirigir uma comunicação escrita e inequívoca da sua decisão de resolução, podendo fazê-lo por carta registada para a morada da DAMA DE COPAS, sita na Avenida Fontes Pereira de Melo 47C, 1050-120 Lisboa, ou por email para o endereço de correio eletrónico da DAMA DE COPAS, followup@damadecopas.pt. Caso o Utilizador faça uso desta última via, a DAMA DE COPAS enviará ao Utilizador, por correio eletrónico, um aviso de receção do pedido de resolução, no prazo de 24 horas.

Formulário

MODELO DE FORMULÁRIO DE LIVRE RESOLUÇÃO

(SÓ DEVE PREENCHER E DEVOLVER O PRESENTE FORMULÁRIO SE QUISER RESOLVER O CONTRATO)

Nome Empresa | *Contribuinte* | *Telefone Geral* | *Fax:*
Morada: | *Email*

Nome do Cliente:

Morada do Cliente:

N.º de telefone do Cliente:

Email do Cliente:

Pela presente comunico que resolvo o nosso contrato de compra e venda relativo a:

Produto:

Referência:

Encomenda n.º:

Encomendado em ____/____/____.

Recebido em ____/____/____.

Assinatura do consumidor (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel):

_____.

Local: _____. *Data* ____/____/____.

- 11.5. Para que o prazo de resolução seja respeitado, basta que a comunicação referente ao exercício do direito livre de resolução seja enviada antes do termo do prazo de resolução previsto no n.º 2 da presente Cláusula.

12. Obrigações das partes decorrentes da livre resolução do contrato

- 12.1. Quando os produtos já tenham sido entregues ao Utilizador, este deve, no prazo de 14 dias a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão de resolução do contrato à DAMA DE COPAS, devolver ou entregar os produtos à DAMA DE COPAS, incumbindo-lhe suportar os custos decorrentes da devolução dos produtos.
- 12.2. Em caso de resolução do presente contrato, antes de recebida a encomenda pelo Utilizador, serão reembolsados todos os pagamentos efetuados por este, incluindo os eventuais custos da entrega dos produtos (exceto quando tenha sido solicitada pelo Utilizador uma modalidade de entrega mais onerosa do que a comumente aceite).
- 12.3. A DAMA DE COPAS reserva-se no direito de reter o reembolso das quantias pagas pelo Utilizador enquanto os produtos não lhe forem devolvidos.
- 12.4. O reembolso será realizado usando o mesmo meio de pagamento usado na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário por parte do Utilizador.
- 12.5. O Utilizador deve conservar os produtos de modo a poder restituí-los nas devidas condições, na sua embalagem original completa, e sempre acompanhados do respetivo talão de caixa ou fatura original.
- 12.6. O direito contratual de devolução dos produtos aplica-se exclusivamente aos produtos que possam ser devolvidos nas mesmas condições em que o Utilizador os recebeu. Qualquer produto que tenha sido danificado ou que apresente sinais de uso para além da simples abertura da embalagem externa do mesmo, nomeadamente por terem sido removidas/cortadas as respetivas etiquetas ou violados quaisquer selos de segurança, a DAMA DE COPAS poderá rejeitar o reembolso.
- 12.7. Caso não se verifiquem as condições acima referidas, a devolução será rejeitada, e será enviado um email ao Utilizador indicando as respetivas razões. O Utilizador terá, nesse caso, a opção de pedir o reenvio dos produtos não aceites para devolução, sendo os portes de reenvio suportados este.

DISPOSIÇÕES FINAIS

13. Propriedade intelectual

- 13.1. A DAMA DE COPAS é a titular de todos os direitos de propriedade intelectual sobre o *website*.
- 13.2. Os conteúdos que são colocados à disposição pela DAMA DE COPAS através do *website*, nomeadamente, textos, imagens, marcas, logotipos, códigos fontes, são protegidos pela legislação de propriedade intelectual, nomeadamente, por direitos de autor e por direitos de propriedade industrial, sendo a sua propriedade ou licença, titulada pela DAMA DE COPAS e seus fornecedores ou licenciadores e não podem ser copiados, imitados ou usados, total ou parcialmente, sem a autorização prévia, por escrito, da DAMA DE COPAS ou do titular do direito de propriedade intelectual aplicável, o que o Utilizador reconhece e aceita.
- 13.3. O Utilizador compromete-se a não realizar qualquer utilização abusiva desses mesmos conteúdos, não podendo os mesmos ser copiados, divulgados, utilizados ou copiados de qualquer forma, não utilizando ferramentas de *software* para recolha de conteúdos protegidos, nomeadamente, robôs, *crawlers* ou outros mecanismos automáticos.
- 13.4. O Utilizador não copiará, traduzirá, desmontará ou descompilará, nem criará ou tentará criar, por engenharia inversa ou de outra forma, o código fonte e o código objeto da Plataforma, assim como de ferramentas e aplicações de terceiros e do software associado à operacionalidade da mesma, nem removerá quaisquer avisos de confidencialidade ou de propriedade intelectual.
- 13.5. O Utilizador obriga-se a ressarcir integralmente a DAMA DE COPAS por quaisquer indemnizações, custos ou despesas que esta suporte em consequência de reclamações de qualquer espécie ou natureza que contra esta sejam dirigidas por terceiros, com base na violação de direitos de terceiros, nomeadamente direitos de propriedade intelectual relacionados com a utilização de conteúdos disponibilizados, fornecidos ou colocados à disposição através do site e os serviços a este associados, incluindo por indemnizações pagas a terceiros por acordo com estes.

14. Proteção de Dados Pessoais

A DAMA DE COPAS, enquanto responsável pelo tratamento, respeita a sua privacidade. Todo e qualquer dado pessoal recolhido no *website* será mantido de forma confidencial e não será vendido, comunicado ou, de alguma forma, reutilizado por terceiros sem a sua autorização. Quaisquer dados pessoais que nos sejam fornecidos serão

tratados de acordo com a legislação relevante, com as melhores práticas e assegurando todas as medidas de segurança técnica e organizativa para proteção dos mesmos. Para mais informações sobre a forma como tratamos os seus dados pessoais, deverá consultar a nossa [Política de Privacidade](#).

15. Responsabilidade

Com a extensão máxima permitida por lei, a DAMA DE COPAS será apenas responsável por danos causados a título de negligência grosseira ou dolo. A DAMA DE COPAS não assume qualquer responsabilidade pela disponibilização de forma contínua do seu *website*, e em especial das redes móveis, da Internet e dos dispositivos móveis.

16. Apoio ao utilizador e reclamações

O Utilizador poderá dirigir comentários, sugestões ou reclamações à DAMA DE COPAS através de contacto telefónico, para o número +351 911 176 105 (Chamada para a rede móvel nacional), disponível de 2ª a 6ª das 9h30 às 18h30, ou através do contacto de correio eletrónico followup@damadecopas.pt.

17. Resolução alternativa de litígios

- 17.1. O disposto na presente cláusula aplica-se, exclusivamente, às vendas efetuadas a consumidor final, conforme definido na Lei n.º 24/96, de 31 de julho, com as alterações subsequentes.
- 17.2. A DAMA DE COPAS informa que, nos termos previstos na Lei de Defesa do Consumidor, estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação os conflitos de consumo de reduzido valor económico (inferiores a €5.000,00), sempre que, por opção expressa dos consumidores, estes sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados. Assim, em caso de litígio, o consumidor final poderá recorrer a qualquer um destes meios, devendo fazer-se representar por advogado ou solicitador (ou solicitar apoio judiciário, nos termos legalmente previstos).
- 17.3. Mais, ao abrigo do Reg. (UE) 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, o Utilizador pode aceder em <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage> à Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (RLL), onde é disponibilizada informação sobre a possibilidade de recorrer à mesma para resolver os seus litígios.
- 17.4. Também no Portal do Consumidor (www.consumidor.pt) é disponibilizada informação sobre as Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de consumo disponíveis, para a promoção da resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços ao abrigo da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, com as alterações subsequentes, quando os mesmos sejam iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre fornecedor de bens ou prestador de serviços estabelecidos e consumidores residentes em Portugal e na União Europeia.

O UTILIZADOR DECLARA TER LIDO E ENTENDIDO AS PRESENTES CONDIÇÕES GERAIS, ASSIM COMO AS POLÍTICAS A ELAS ASSOCIADAS, E QUE TEVE A OPORTUNIDADE DE PROCURAR ACONSELHAMENTO LEGAL INDEPENDENTE, ANTES DE OS ACEITAR. RECONHECE AINDA TRATAR-SE DA DECLARAÇÃO COMPLETA E EXCLUSIVA DO ACORDO ENTRE SI E A DAMA DE COPAS, QUE DERROGA QUALQUER PROPOSTA OU ACORDO ANTERIOR, ESCRITO OU ORAL, E QUALQUER OUTRA COMUNICAÇÃO ENTRE SI E A DAMA DE COPAS, RELATIVA AO OBJECTO DO PRESENTE CONTRATO.

Termos e Condições atualizados em 2023/03/30.