



TERMOS E CONDIÇÕES – CONSUMIDOR FINAL

O site www.promed.pt, doravante designado **Site**, é propriedade da empresa MESCLACENÁRIO, P.L., S.A. - matriculada na Conservatória de Registo Comercial de Coimbra, e com o número de identificação fiscal 510268617, com sede em Rua 5 de Outubro, 323, casa 19, 4100-175 Porto.

A empresa, doravante designada **MESCLACENÁRIO** ou *nós* ou *nos*, pode ser contactada, de segunda a sexta- feira, entre as 9h00 e as 18h00, através do número de telefone (+351) 258 773 214 / (351) 927 727 724, ou do email geral@mesclacenario.com, ou geral@promed.pt.

Este documento descreve os termos e condições gerais de compra e venda à distância, bem como qualquer relação (comercial ou jurídica), formalizada através do site, entre a **MESCLACENÁRIO** e qualquer pessoa maior de idade que atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional (de agora em diante designada **Cliente**, **Consumidor** ou **Utilizador**).

A encomenda de produtos ou bens no nosso Site obriga à aceitação destes Termos e Condições. Antes de confirmar a encomenda, o Cliente deverá ler o presente documento e declarar que o compreende e aceita colocando um visto na opção *Declaro que li, compreendo e aceito os termos e condições*.

A **MESCLACENÁRIO** reserva para si o direito de poder alterar estes termos e condições a qualquer momento. Os termos e condições consideram-se em vigor a partir do momento em que são publicados no Site.

1. Âmbito de atuação do Site

Este site dedica-se exclusivamente a cidadãos residentes na União Europeia e rege-se pela Lei Portuguesa em vigor à data.

2. Idioma do Site

O site está disponível em português e em inglês.

3. Responsabilidades do Consumidor

O utilizador compromete-se a:

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

iv) Abster-se de praticar quaisquer atos que possam violar a lei, tais como a reprodução, a comercialização, a transmissão ou a colocação à disposição do público de conteúdos do Site sem autorização prévia, ou quaisquer outros atos não autorizados que tenham por objeto os mesmos conteúdos.

4. Responsabilidades da Empresa

4.1. A **MESCLACENÁRIO** não garante que o Site funcione de forma ininterrupta, por exemplo, 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 **MESCLACENÁRIO** e que pela mesma não possam ser controladas).

4.2. Em caso de interrupção da prestação do Serviço, a **MESCLACENÁRIO** compromete-se a regularizar o seu funcionamento com a maior brevidade possível.

5. Preços

5.1. Os preços dos produtos são apresentados em euros (€) e, por pré-definição, incluem o IVA à taxa em vigor. No entanto, o Consumidor tem a possibilidade de ver os preços com e sem IVA recorrendo a um botão existente no canto superior direito do Site.

5.2. Os preços apresentados nos produtos não incluem despesas de envio, as quais são indicadas ao Utilizador no "Carrinho de Compras" (<https://promed.pt/pt/carrinho/>), antes da finalização da encomenda. As despesas de envio variam em função do valor da encomenda, do seu peso e dimensões, e do destino.

5.3. Todas as informações sobre preços, produtos, especificações, ações promocionais e serviços poderão ser alteradas a qualquer momento pela **MESCLACENÁRIO**, não afetando encomendas que tenham sido confirmadas anteriormente.

5.4. Em caso de ocorrência de erro óbvio, de natureza tecnológica, técnica, manual, ou outra, que provoque uma alteração substancial no preço de venda ao público, de tal modo que este se torne manifestamente exorbitante ou manifestamente irrisório, a encomenda será considerada inválida e anulada, sendo o Cliente notificado do sucedido.

6. Promoções

As campanhas promocionais estão limitadas ao stock existente.

7. Registo

7.1. O cliente só poderá finalizar a encomenda estando registado no site. Caso já seja um utilizador registado, deverá identificar-se inserindo o seu endereço de email e a sua palavra-passe.

7.2. Os dados pessoais registados no Site são tratados por serem necessários à celebração do contrato, à prestação do serviço, à facilitação e confirmação da compra, à gestão do sistema onde os dados estão armazenados e consultáveis, ao controlo de segurança da informação e ao cumprimento de imposições legais. Não serão nunca utilizados para finalidades não autorizadas pelo titular dos dados pessoais. Estes dados podem ser alterados pelo utilizador na área pessoal a qualquer momento. Para mais informações sobre o assunto, consulte a página <https://promed.pt/pt/politica-de-privacidade>.

8. Confirmação da Encomenda

8.1. A **MESCLACENÁRIO** disponibiliza ao utilizador os meios técnicos adequados e eficazes para identificar e corrigir erros de preenchimento de dados (nome, NIF, morada de faturação, morada de entrega, dados de pagamento e de entrega, e dados de contacto) antes da conclusão da encomenda.

8.2. Após a conclusão da encomenda no Site por parte do consumidor, este receberá um email notificando-o da recepção da mesma por parte da **MESCLACENÁRIO**. A confirmação da recepção da encomenda é apenas uma comunicação de que o pedido foi recebido com sucesso, tratando-se de um momento anterior e distinto da confirmação da encomenda (também designado confirmação de aceitação da encomenda), que, por sua vez, está dependente de boa cobrança e da disponibilidade dos artigos em causa para entrega no período com o qual a **MESCLACENÁRIO** se comprometeu previamente.

8.3. As encomendas estão sempre sujeitas à aceitação e confirmação via email por parte da **MESCLACENÁRIO**, no prazo máximo de três dias úteis, o que exclui expressamente qualquer confirmação de encomenda que derive de erro informático ou de programação. O acordo entre o Cliente e a **MESCLACENÁRIO** é formalizado com o envio da confirmação de aceitação de encomenda.

8.4. A **MESCLACENÁRIO** pode resolver o contrato após confirmação da encomenda se detetar que o Cliente não cumpriu algum dos Termos estabelecidos neste documento, por exemplo, se detetar que este não é cidadão com residência na União Europeia.

9. Reserva de Propriedade

Os produtos permanecem propriedade da **MESCLACENÁRIO** até que esta tenha recebido o pagamento integral do montante em dívida.

10. Pagamento

10.1. A **MESCLACENÁRIO** disponibiliza os seguintes métodos de pagamento no seu site, podendo algum deles estar temporariamente inoperacional por questões técnicas:

- Referência Multibanco;
- MB Way;
- Paypal.
- Cartões de Crédito Visa e Mastercard – espaço SEPA

10.2. Se o consumidor decidir visitar o showroom nos Armazéns da **MESCLACENÁRIO** e fazer aí

a sua compra presencialmente, é aceite o pagamento em numerário.

10.3. A encomenda será processada assim que a **MESCLACENÁRIO** receber o pagamento integral. A fatura-recibo será enviada com a encomenda.

10.4. Se o produto ou produtos encomendados já não se encontrarem disponíveis, a **MESCLACENÁRIO** notificará o utilizador dessa circunstância com a maior brevidade possível. Não obstante o direito inequívoco do cliente a receber a devolução do montante pago o mais rapidamente possível e no prazo máximo de 14 (catorze) dias, a **MESCLACENÁRIO** poderá sugerir produtos similares em natureza e qualidade, contudo, havendo interesse por parte do Cliente em adquiri-los, este deverá efetuar nova encomenda.

11. Envio da Encomenda

11.1. Os custos de envio são calculados e indicados ao Utilizador no "Carrinho de Compras" (<https://MESCLACENÁRIO.com/carrinho/>), antes da finalização da encomenda.

11.2. Os custos de envio variam em função do valor da encomenda, do seu peso e dimensões, e do destino.

11.3. Não se fazem envios para fora da União Europeia.

11.4. Se algum artigo estiver danificado ou em falta na encomenda do Cliente, este deverá notificar a **MESCLACENÁRIO** através do email geral@mesclacenario.com, ou geral@promed.pt, ou presencialmente na sede da empresa (neste caso, é conveniente marcação prévia). A **MESCLACENÁRIO** procederá à melhor resolução do problema em questão, reembolsando o cliente ou substituindo ou reparando o produto. Note-se que a não comunicação do dano por transporte ou de qualquer outro problema na entrega não invalida o direito a garantia do produto.

12. Prazo de Entrega

12.1. O prazo de entrega tem início no dia em que a **MESCLACENÁRIO** recebe o pagamento da encomenda.

12.2. O prazo de entrega terá que cumprir os prazos informados pelo site www.promed.pt, de acordo com a opção de transporte escolhida e o destino da mercadoria comprada.

12.3. Em situação excepcional de ruptura de stock nos nossos fornecedores, o prazo de entrega poderá alargar-se até 5 dias úteis.

12.4. A **MESCLACENÁRIO** declina qualquer responsabilidade por eventual atraso ou impossibilidade de entrega decorrente de erro ou insuficiência dos dados comunicados pelo Cliente, não obstante esta tentar por todos os meios ao seu alcance prevenir que tal aconteça, por exemplo, permitindo alteração de dados na área pessoal ou o contacto direto por várias vias.

13. Tratamento de Reclamações

13.1. Para apresentar uma reclamação, o Consumidor deverá relatar a situação, usando uma das seguintes vias de contacto:

- i) Email - geral@mesclacenario.com / geral@promed.pt
- ii) Telefone - (+351) 927 727 724 / (+351) 258 247 169
- iii) Contacto presencial nas instalações do Serviço Apoio ao Cliente / Logística da empresa na rua do Paço nº 401, EN 308, 4935-858 Viana do Castelo.

13.2. O Cliente tem dois (2) dias para comunicar à **MESCLACENÁRIO** a existência de um defeito a contar da data em que o recebeu o produto.

13.3. Caso detete alguma anomalia ou dano causado pelo transporte do artigo que encomendou deve comunicar-nos em 24 horas pelos meios disponíveis, (+351) 927 727 724 / (+351) 258 400 841, ou por email para geral@mesclacenario.com, ou geral@promed.pt.

13.4. Em caso de Reclamações aceites pela **MESCLACENÁRIO**, haverá lugar ao reembolso total, incluindo as despesas de envio e de devolução do produto.

14. Devoluções / Direito de Livre Resolução

14.1. Todos os artigos podem ser trocados ou devolvidos nos primeiros 14 dias após o recebimento da encomenda, salvo exceções determinadas pelo artigo 17º do Decreto-Lei n.º 24/2014.

14.2. A fim de exercer o direito de livre resolução, o Cliente tem de comunicar à **MESCLACENÁRIO** a sua decisão por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta regista enviada pelo correio postal ou por email). Poderá preencher o formulário de livre resolução aqui disponibilizado ou não.

14.3. Em caso de resolução, desde que o artigo seja entregue em perfeitas condições, com embalagem original completa, acompanhado da respetiva fatura, o Cliente será reembolsado do valor de compra do artigo em questão.

14.4. A **MESCLACENÁRIO** reembolsará o cliente no máximo em 14 dias, a contar da data em que receber os bens de volta ou o comprovativo de envio dos bens (o que acontecer primeiro).

14.5. O Cliente deverá devolver os bens no prazo de 14 dias a contar da data em que comunicou a sua decisão à **MESCLACENÁRIO**.

14.6. A devolução pode ser feita nas instalações da **MESCLACENÁRIO** ou mediante envio por correio, sendo que a empresa não suporta os custos associados à devolução por resolução, excepto quando a devolução deriva de uma reclamação de defeito previamente comunicada.

15. Garantias

15.1. Todos os produtos estão abrangidos por uma garantia ao consumidor, ao abrigo dos termos e condições estabelecidos pela lei, com uma duração mínima de dois anos a contar da data de entrega. Alguns fabricantes dos produtos comercializados pela **MESCLACENÁRIO** poderão conceder garantias alargadas, o que é devidamente comunicado nos anúncios dos produtos. O

Cliente não pode reivindicar qualquer garantia adicional para além daquela a que tem direito por lei e, quando se aplique, das prestadas pelos fabricantes e/ou fornecedores dos produtos.

15.2. Na vigência do período de garantia, em caso de defeito detetado ou quando o produto não tiver a aparência ou não funcionar como anunciado, a **MESCLACENÁRIO** compromete-se a repará-lo ou substituí-lo gratuitamente, ou, em última alternativa, oferecer o reembolso total.

15.3. Se um bem avariar nos primeiros seis meses, a contar da data em que o Cliente o recebeu, parte-se do princípio de que o problema existia quando o recebeu, salvo se a empresa conseguir provar o contrário. Nesta circunstância, o cliente tem direito à reparação ou substituição gratuita do bem ou, se tal for demasiado difícil ou dispendioso, pode ser-lhe proposta uma redução do preço ou o reembolso do dinheiro.

15.4. Se o bem avariar decorridos os primeiros seis meses, o Cliente continua a ter direito a uma reparação ou substituição gratuita ou, em alternativa, a uma redução do preço ou ao reembolso do dinheiro. Contudo, o Cliente poderá ter de provar que o problema existia quando recebeu o artigo.

15.5. Não são abrangidos pela garantia os produtos que ou apresentem defeitos causados por desgaste anormal, instalação imprópria, intempéries, descargas eléctricas, negligência ou acidentes, mau manuseamento, infiltração de humidade/líquidos, utilização de acessórios não originais e intervenções técnicas por pessoal não autorizado.

15.6. Para que se possa proceder à reparação ou troca do produto ou ao reembolso do pagamento, o Cliente deverá apresentar a fatura e/ou o certificado de garantia e assegurar-se que o produto se encontra completo, contendo todos os componentes que o constituem, em excelente estado de conservação.

15.7. O Cliente terá que permitir a inspeção do produto, transportando-o até ou enviando-o por correio para as instalações da **MESCLACENÁRIO**, ou, em alternativa, possibilitando a um responsável da empresa, a deslocação ao local onde o produto se encontra. Os custos de deslocação do responsável da empresa, do transporte do produto e da sua reparação ou restituição ficarão a cargo da empresa, salvo se a reivindicação ao abrigo da garantia for inválida, situação na qual os referidos custos devem ser cobertos pelo Cliente.

16. Resolução Alternativa de Litígios

Em caso de litígio o consumidor pode recorrer à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios de consumo:

*Centro de Informação e Arbitragem do Porto (CICAP)
Tribunal Arbitral de Consumo*

Rua Damião de Góis, 31, Loja 6
4050-225, Porto

Telefone: +351 22 550 83 49 / +351 22 502 97 91

Fax +351 22 502 61 09

Email: cicap@cicap.pt

<http://www.cicap.pt/>

ANEXO

INFORMAÇÃO

Direito de Livre Resolução

O consumidor tem o direito de livre resolução de 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:

- i) em que adquire ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquire a posse física dos bens, no caso de compra de um único artigo; ou
- ii) em que adquire ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquire a posse física do último bem, no caso de ter encomendado vários artigos numa única encomenda e os artigos serem entregues separadamente; ou
- iii) em que adquire ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquire a posse física do último lote ou da última parte, no caso de um contrato relativo à entrega de um bem constituído por vários lotes ou partes.

A fim de exercer o seu direito de livre resolução, o consumidor tem de comunicar à empresa a sua decisão de resolução do contrato por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta registada enviada pelo correio postal ou por correio electrónico). Pode utilizar o modelo de formulário de resolução, mas tal não é obrigatório.

Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada antes do termo do prazo de resolução.

Em caso de resolução de contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efetuados, o mais tardar 14 dias a contar da data em que a empresa foi informada da sua decisão de resolução do presente contrato. Os reembolsos são efetuadas usando o mesmo meio de pagamento que foi usado pelo consumidor na transação inicial, salvo acordo expresse em contrário; em qualquer caso, o consumidor não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso.

O consumidor deve devolver os bens à empresa sem demora injustificada e o mais tardar 14 dias a contar do dia em que a informar da livre resolução do contrato. Considera-se que o prazo é respeitado se devolver os bens antes do termo do prazo de 14 dias.

O consumidor terá que suportar o custo da devolução dos bens, salvo se se tratar de bens volumosos (como é o caso de instrumentos de grandes dimensões) que tenham sido entregues diretamente pela empresa ao comprador. Neste segundo cenário, os bens serão recolhidos pela empresa no máximo em 14 dias e a expensas próprias.

A empresa pode reter o reembolso até ter recebido os bens devolvidos, ou até que o consumidor apresente prova do envio dos bens, consoante o que ocorrer primeiro.

MODELO

Formulário de livre resolução

(só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato)

Para MESCLACENÁRIO, P.I., S.A.:

Pela presente comunico que resolvo do contrato de compra e venda relativo ao(s) seguinte(s) artigo(s) _____ ,
recebido(s) em / /

Nome do(s) consumidor(es)

Endereço do(s) consumidor(es)

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