

### 1. OBJETO

Este documento tem por objeto estabelecer os Termos e Condições Gerais de Venda de produtos e/ou serviços oferecidos pela Conforama através da sua página web [www.conforama.pt](http://www.conforama.pt), e de todos os seus subdomínios, (de agora em diante, as “Condições”), assim como cumprir a obrigação de informação registada no artigo 10 da Lei 34/2002, de 11 de julho, sobre os serviços da sociedade da informação e de comércio eletrónico.

O sítio da Internet [www.conforama.es](http://www.conforama.es) pertence à Conforama Portugal S.A., com sede social na Estrada Nacional, 9 Cascaisshopping 2645 546 Alcabidache CONT.NR: 500625980. Capital social 5.100.000 Euros. CRC Lisboa Matric NR 06911.

#### Dados de contacto:

- Formulário website: através da [ligação seguinte](#).
- E-mail: [clientes@conforama.pt](mailto:clientes@conforama.pt)
- Tel. 707 015 038
- Fax. (+34) 93 378 29 04

Tanto a navegação no sítio da Internet, como a compra de qualquer produto, pressupõem a aceitação dos Termos e Condições gerais de utilização e das condições gerais de venda descritas nesta página. O Utilizador deverá ler estas condições sempre que aceda a esta Web, dado que podem ser modificadas de agora em diante.

Todos os conteúdos desta Web (textos, fotografias, gráficos, imagens, tecnologia, software, ligações, conteúdos audiovisuais ou sonoros, conceção gráfica, código-fonte, etc.), assim como as marcas e restantes sinais distintivos são propriedade do titular da Web ou de terceiros, não adquirindo o Utilizador nenhum direito sobre os mesmos pelo mero uso desta Web.

É proibido o uso desta Web tendo em vista lesar bens, direitos ou interesses do titular da Web ou de terceiros. Fica igualmente proibido qualquer outro uso que altere, danifique ou inutilize as redes, servidores, equipamentos, produtos e programas informáticos do titular da Web ou de terceiros.

O Utilizador, dever-se-á abster de: a) reproduzir, copiar, distribuir, colocar à disposição de terceiros, comunicar publicamente, transformar ou modificar os conteúdos desta Web, salvo nos casos contemplados na lei ou expressamente autorizados pelo titular da Web ou pelos titulares dos direitos; b) reproduzir ou copiar para uso privado o software ou as bases de dados existentes nesta Web, assim como comunicá-los publicamente ou colocá-los à disposição de terceiros quando isso implicar a sua reprodução; c) extrair ou reutilizar todos ou uma parte substancial dos conteúdos integrantes desta Web.

O Utilizador é responsável por fazer com que as informações que proporcionar através desta Web sejam verdadeiras. Para este efeito, o Utilizador responde pela veracidade de todos os dados que comunicar e manterá convenientemente atualizadas as informações facultadas, de tal forma que correspondam à sua situação real. O Utilizador será responsável pelas informações falsas ou inexatas que proporcionar e pelos prejuízos que isso causar ao titular da Web ou a terceiros.

O Utilizador que queira introduzir ligações a esta Web a partir das suas próprias páginas da Internet será obrigado a cumprir as condições seguintes: a) a ligação só ligará à home page, não podendo reproduzi-la de forma nenhuma; b) não poderão ser estabelecidos frames ou quadros de qualquer tipo que rodeiem a Web ou permitam a visualização da mesma através de endereços da Internet diferentes ou conjuntamente com conteúdos alheios a esta Web, de forma que

#### Conforama Portugal S.A.

Estrada Nacional, 9 Cascaisshopping 2645 546 Alcabidache

Tel. 707 015 038 Email. [clientes@conforama.pt](mailto:clientes@conforama.pt)

CONT.NR: 500625980. Capital social 5.100.000 Euros. CRC Lisboa Matric NR 06911

provoquem, ou possam provocar, erro ou confusão nos utilizadores sobre a proveniência do serviço ou o seu conteúdo, impliquem um ato de comparação ou imitação desleal, sirvam para aproveitar a reputação, marca e prestígio do titular desta Web ou se faça de qualquer outro modo que seja proibido pela Lei; c) na página que efetuar a ligação não poderá ser efetuado nenhum tipo de declaração falsa ou inexata sobre o titular desta Web, sobre a qualidade dos seus serviços ou sobre os seus empregados ou clientes; d) O remetente não poderá utilizar o nome, a marca ou qualquer outro sinal distintivo do titular desta Web dentro da sua página, salvo nos casos autorizados pela lei ou expressamente permitidos por aquele; e) a página que estabelecer a ligação deverá observar a legalidade em vigor e não poderá dispor de, ou ligar a conteúdos ilícitos, nocivos, contrários à moral e aos bons costumes, que provoquem ou possam provocar a falsa ideia de que o titular desta Web defende ou apoia as ideias, declarações ou atuações do remetente ou que sejam inadequados relativamente à atividade desenvolvida pelo titular desta Web, tendo em conta os conteúdos e a temática geral da página da Internet onde a ligação seja estabelecida.

Estes Termos e Condições manter-se-ão em vigor e serão válidos durante todo o tempo em que estejam acessíveis através da página web. A Conforama reserva-se o direito de os modificar, sem aviso prévio, assim como de alterar qualquer um dos textos legais que estejam expostos no sítio da Internet, para os adequar à legislação em vigor aplicável em cada momento, às novidades jurisprudenciais e às práticas habituais de mercado. Em qualquer caso, o acesso à página web após a sua modificação, inclusão e/ou substituição, implica a aceitação dos mesmos por parte do utilizador.

O titular desta Web não é responsável por controlar a existência na mesma de programas maliciosos ou de qualquer outro elemento informático daninho. Cabe ao Utilizador, em qualquer caso, dispor de ferramentas adequadas para a deteção e desinfeção destes elementos. De acordo com isso, o titular desta Web não se responsabiliza pelos danos provocados em equipamentos informáticos durante o acesso à presente Web. De igual modo, o titular desta Web não será responsável pelos danos provocados nos Utilizadores, quando tais danos tiverem origem em falhas ou desconexões nas redes de telecomunicações que interrompam o serviço da Web.

Esta Web pode incluir dispositivos técnicos de ligação que permitem que o Utilizador aceda a outras páginas da Internet (ligações). Nestes casos, o titular desta Web só será responsável pelos conteúdos e serviços fornecidos através das ligações na medida em que conheça a sua ilicitude e não os tenha desativado diligentemente. Se um Utilizador considerar que existe uma ligação a conteúdos ilícitos ou inadequados, poderá notificá-lo, sem que isso signifique que se seja obrigado por isso a retirar a respetiva ligação. O titular desta Web não conhece os conteúdos e serviços das ligações e, portanto, não se considera responsável pelos danos derivados da sua falta de qualidade, desatualização, indisponibilidade, erro, inutilidade ou ilegalidade e não responde pelas declarações efetuadas ou pelos conteúdos ou serviços proporcionados através deles. Se qualquer utilizador tiver conhecimento de que as ligações remetem para páginas cujos conteúdos ou serviços são ilícitos, nocivos, difamatórios, violentos ou imorais, poderá entrar em contacto com o titular desta Web para o informar a esse respeito.

Os presentes Termos e Condições são integralmente regulados pela legislação espanhola. O Utilizador compromete-se a fazer um uso correto desta Web em conformidade com a Lei, com o presente Aviso Legal, assim como com as restantes condições, regulamentos e instruções que, se for caso disso, possam ser aplicáveis. O Utilizador responderá face ao titular desta Web e face a terceiros, por quaisquer danos ou prejuízos que possam ser causados pelo incumprimento destas obrigações.

### 2. INTRODUÇÃO

O vendedor dos produtos oferecidos por esta Web é a empresa CONFORAMA PORTUGAL, S.A. (de agora em diante, o Titular), cujos dados de identificação e de contacto figuram na secção anterior.

Deve ler atentamente estas Condições antes de comprar qualquer produto através desta página da Internet. Ao efetuar um pedido através da mesma, você consente expressamente estas Condições e fica vinculado às mesmas, pelo que se não estiver de acordo não deve efetuar a compra.

O Utilizador pode descarregar, clicando [aqui](#), uma cópia das presentes Condições. O Titular recomenda ao Utilizador que guarde uma cópia destas Condições no seu sistema informático por cada contratação que efetuar.

### 3. EXECUÇÃO DE PEDIDOS ATRAVÉS DESTA PÁGINA DA INTERNET

Ao efetuar pedidos através desta página da Internet você compromete-se a:

Não efetuar nenhum pedido falso ou fraudulento. Se razoavelmente se puder considerar que foi efetuado um pedido desta índole, estaremos legitimados para o anular e informar as autoridades pertinentes.

Facultar-nos o seu endereço de e-mail, endereço postal e/ou outros dados de contacto e de pagamento de forma verídica e exata. Consente igualmente que poderemos fazer uso de tais informações para entrarmos em contacto consigo se for necessário. Se não nos facultar todas as informações de que necessitamos, não poderemos dar seguimento ao seu pedido.

Ao efetuar um pedido através da conforama.es, você garante que está plenamente autorizado a utilizar o respetivo cartão de crédito ou débito ou conta corrente ou análoga, caso escolha tal modalidade de pagamento. Só as pessoas com a capacidade jurídica necessária para subscreverem contratos relativos ao tipo de bens e serviços propostos nesta página web é que podem efetuar pedidos na mesma.

Os artigos que são oferecidos através da conforama.es estão disponíveis para todo o território nacional no continente e Funchal (Madeira).

### 4. PROCESSO DE COMPRA

As compras através desta página da Internet funcionam desta forma:

Para que os clientes possam iniciar o processo de compra dos produtos e/ou serviços expostos na página web da Conforama, é necessário que se registem como utilizadores, seguindo as indicações apresentadas no passo 1. Depois de selecionados os produtos e/ou serviços oferecidos, o utilizador deverá seguir as fases do processo de compra indicadas em seguida:

#### Passo 1. Registo como utilizador.

Para se registar como utilizador no sítio da Internet, é requisito indispensável que seja maior de dezoito anos e que proporcione, através do formulário de registo, todos os dados exigidos e identificados como obrigatórios. O utilizador registado assume que a sua conta de utilizador é

peçoal e intransmissível. Qualquer utilizador registado disporá de uma palavra-passe de acesso, que também será peçoal, intransmissível, terá uma vigência temporária limitada e deverá satisfazer requisitos mínimos de comprimento e segurança. O utilizador poderá modificar ou recuperar tal palavra-passe em qualquer momento, seguindo para tal o procedimento indicado na página web.

É obrigação do utilizador notificar imediatamente à Conforama qualquer facto que permita o uso indevido dos nomes de utilizador e/ou palavras-passe, tais como o roubo, extravio, ou acesso não autorizado aos mesmos, para que se proceda ao seu cancelamento imediato. Enquanto tais factos não forem comunicados, a Conforama estará isenta de qualquer responsabilidade que possa derivar do uso indevido dos nomes de utilizador ou palavras-passe por terceiros não autorizados.

### **Passo 2. Seleção de produtos.**

O utilizador deverá seleccionar os produtos que deseja adquirir. Depois de seleccionados, deverá adicioná-los ao carrinho de compras pressionando o botão “ADICIONAR AO CARRINHO”. Depois de o produto de ter sido adicionado ao carrinho, terá a possibilidade de continuar a comprar ou ir ao carrinho onde os produtos que deseja adquirir estão indicados.

Depois de concluída a seleção dos produtos e/ou serviços que deseja comprar e estando no carrinho de compras, serão apresentados ao utilizador os produtos seleccionados, o número de unidades e o preço, juntamente com outras informações de interesse.

### **Passo 3. Validação do carrinho de compras.**

O cliente deverá validar o seu carrinho de compras, pressionando um dos botões para “EFETUAR PEDIDO”, escolhendo assim, além disso, se deseja “ENVIO AO DOMICÍLIO” ou “RECOLHA NA LOJA”.

### **Passo 4. Execução do pedido.**

Depois de efetuado o pedido, deverá indicar à Conforama o método de pagamento e de envio dos produtos, onde lhe serão indicadas as despesas de envio. Atualmente, o sítio da Internet permite os seguintes métodos de pagamento: Cartão, PayPal, Cartão Conforama (se já foram financiadas previamente outras compras e se é cliente Cetelem) e Financiamento Cetelem (se não tiverem sido previamente financiadas outras compras).

A confirmação da compra, pressionando o botão “COMPRAR”, implica a aceitação dos presentes termos e condições de contratação.

### **Passo 5. Pagamento do montante total do pedido.**

Caso o cliente tenha optado por qualquer um dos dois meios de pagamento a pronto (Cartão ou PayPal) será automaticamente redirecionado pelo sistema para a plataforma de pagamento online (TPV) das respetivas instituições bancárias. Para finalizar a compra, depois de introduzidos os respetivos dados bancários, deverá pressionar o botão “PAGAR”.

Caso o cliente tenha optado por MULTIBANCO o pagamento deve ser formalizado de forma diferida durante as 24 horas seguintes.

### **Passo 6. Confirmação da compra.**

A Conforama remeterá ao cliente, no prazo máximo de 24 horas a contar do momento da

execução efetiva do pagamento da compra por parte do Cliente, um e-mail em que será facultada a confirmação do pedido e um resumo do mesmo com todas as características da compra efetuada.

A Confirmação de Pedido será efetiva a partir do seu envio. Se não pudermos aceitar o pedido, tentaremos entrar em contacto com o utilizador por e-mail, telefone ou correio postal.

De igual modo, o cliente poderá consultar e/ou descarregar a fatura na zona "Os Meus Pedidos". A confirmação do pedido e o Comprovativo da Compra não serão válidos como fatura.

Embora envidemos todos os esforços possíveis para lhe fornecermos os produtos enumerados na sua Confirmação de Pedido, pode haver alturas em que nos seja impossível fornecer tais produtos, devido, por exemplo, ao facto de tais produtos já não serem fabricados ou não estarem disponíveis, ou de nos ser impossível conseguir componentes relevantes. Neste caso, cancelaremos o seu pedido relativamente aos produtos que não nos seja possível fornecer-lhe e devolver-lhe-emos qualquer quantia que nos tenha feito chegar por tais produtos.

A devolução destas quantias será o limite da nossa responsabilidade face ao utilizador, se nos for impossível fornecer-lhe os produtos solicitados.

Reservamo-nos o direito de retirar qualquer produto desta página web em qualquer momento e de retirar ou modificar qualquer material ou conteúdo da mesma. Não seremos responsáveis face a si ou a qualquer terceiro pelo facto de retirarmos qualquer produto desta página web, independentemente de tal produto ter sido vendido ou não, retirarmos ou modificarmos qualquer material ou conteúdo da página web.

Todas as aquisições de produtos e/ou serviços comprados através da página web, após identificação e autenticação, através do nome de utilizador e palavra-passe, serão consideradas como validamente efetuadas pelo cliente e serão vinculativas. O cliente será responsável exclusivamente pelas compras efetuadas através do sítio da Internet por parte de qualquer terceiro que faça uso do seu nome de utilizador e palavra-passe.

### 5. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE PRODUTOS.

Todas as informações relativas aos produtos e/ou serviços publicados na página web da Conforama serão publicados prestando grande atenção às informações relativas às características essenciais dos produtos mediante descrições técnicas provenientes das suas empresas colaboradoras e fabricantes, e de fotografias que ilustram os produtos. Tudo isto é efetuado dentro do limite da técnica e respeitando os melhores padrões do mercado.

A cor e a tonalidade das fotografias dos produtos podem variar em função do monitor em que as mesmas sejam visualizadas. Do mesmo modo, as fotografias podem sofrer variações de tonalidade e contraste, devido às condições de iluminação no momento em que foram efetuadas.

Cada loja da Conforama poderá, em qualquer momento, adicionar novos produtos aos incluídos no sítio da Internet. De igual modo, as lojas reservam-se o direito de retirar ou deixar de oferecer, em qualquer momento, e sem aviso prévio, quaisquer produtos oferecidos no sítio da Internet.

### 6. ENTREGA

O Titular compromete-se a entregar os produtos em bom estado no endereço de entrega que você assinalar no formulário de pedido. Pode solicitar a entrega dos artigos noutra domicílio e a

outra pessoa singular diferente da que subscreve o pedido, desde que o domicílio de entrega esteja situado em território português no continente e funchal (Madeira).

Tendo em vista otimizar a entrega, agradecemos que indique um endereço em que o pedido possa ser entregue dentro do horário laboral habitual. Consulte a secção prazos de entrega para conhecer o tempo previsto de entrega de um pedido.

O utilizador pode verificar os pedidos efetuados através da secção “A minha conta” do sítio da Internet da Conforama e saber a todo o momento em que estado é que o seu pedido se encontra. Também pode efetuar qualquer consulta de forma ágil e com atendimento rápido através do [formulário seguinte](#). Além disso, também nos pode contactar enviando um e-mail para [clientes@conforama.pt](mailto:clientes@conforama.pt) ou ligando para o número 707 015 038.

Em caso de ausência do destinatário no momento da entrega, o transportador deixará um novo aviso, indicando como é que deve proceder para combinar uma nova entrega. Se não for possível deixar o aviso, o transportador tentará contactar consigo por telefone. Se também não for possível estabelecer contacto por esta última via, enviar-lhe-emos um e-mail para o endereço que nos tenha facultado no processo de compra, indicando-lhe o telefone do transportador para que possa combinar a entrega.

Os portes derivados dos envios dos artigos adquiridos ficarão refletidos no momento final da compra e dependerão do destino. Consulte a secção de despesas de envio para obter mais informações.

Para os efeitos das presentes Condições, entender-se-á que a “entrega” foi efetuada ou que o(s) produto(s) foi/foram “entregue(s)” no momento da assinatura da receção dos mesmos no endereço de entrega combinado.

### 7. PRAZOS DE ENTREGA

O prazo de entrega de cada produto pode depender de múltiplos fatores como a origem, as existências disponíveis, o calendário de feriados, etc.

Os prazos de entrega estão indicados na página de cada produto e em termos de dias úteis (de segunda a sexta-feira). Tais prazos são médias e, portanto, uma estimativa. Por isso, é possível que variem por razões logísticas ou de força maior. Começarão a contar a partir da confirmação do pagamento na conta bancária da Conforama ou, no caso dos pedidos financiados, da aceitação definitiva por parte da Cetelem. Os artigos serão entregues no prazo combinado, salvo se o cliente desejar que a mercadoria lhe seja entregue posteriormente à data prevista. A conformidade do seu pedido implica, de igual modo, a aceitação dos prazos de entrega que são determinados para cada produto.

Por vezes, por causas alheias à Conforama, o prazo pode sofrer demora em relação à data prevista para entrega. Neste caso, o comprador poderá anular o pedido mediante a comunicação da sua intenção de o anular por e-mail, procedendo-se à devolução do montante no prazo máximo de 14 dias a contar da comunicação. O incumprimento da entrega não será considerado como tal se tiver havido atraso por vontade própria ou se não tiver sido possível localizar o comprador mediante os dados facultados por este.

### 8. TRANSMISSÃO DO RISCO E DA PROPRIEDADE DOS PRODUTOS

#### Conforama Portugal S.A.

Estrada Nacional, 9 Cascaishshopping 2645 546 Alcacidache

Tel. 707 015 038 Email. [clientes@conforama.pt](mailto:clientes@conforama.pt)

CONT.NR: 500625980. Capital social 5.100.000 Euros. CRC Lisboa Matric NR 06911

Os riscos dos produtos ficarão por sua conta a partir do momento em que lhe sejam entregues.

Você adquirirá a propriedade dos produtos quando recebermos o pagamento completo de todas as quantias devidas relativamente aos mesmos, incluindo as despesas de envio, ou então no momento da entrega se esta tiver lugar num momento posterior.

### 9. PREÇOS

Todos os produtos e/ou serviços oferecidos na página web da Conforama têm associado o preço final do produto, assim como, se for caso disso, os eventuais descontos que sejam aplicáveis a tal compra.

Os preços de venda indicados no sítio da Internet são sempre apresentados em euros. O I.V.A., assim como qualquer outro imposto que seja aplicável, estando em vigor e sendo legalmente aplicável nesse momento, está incluído nestes preços, mas não as despesas do serviço de envio e/ou montagem. As despesas de serviço do envio ficam por conta do cliente e serão adicionadas ao total do montante dos produtos selecionados. De igual modo, caso o serviço de montagem não seja gratuito, ficará a cargo do cliente, sempre que este tenha manifestado o seu desejo de contratar tal serviço. As despesas de montagem serão igualmente adicionadas ao total do montante dos produtos selecionados.

Em qualquer caso, será informado de tais despesas antes de confirmar o pedido e finalizar o processo de contratação.

Todos os produtos que são vendidos através do sítio da Internet são idênticos aos que pode adquirir nas nossas lojas físicas. No entanto, por motivos comerciais, o preço do produto no sítio da Internet pode variar em relação ao seu preço na loja física.

A página web da Conforama e as suas lojas físicas reservam-se expressamente o direito de modificar os preços em qualquer momento, sem necessidade de aviso prévio. Não obstante, aplicar-se-ão as tarifas em vigor indicadas no sítio da Internet no momento da execução do respetivo pedido.

### 10. FORMAS DE PAGAMENTO

A Conforama coloca à disposição do cliente várias formas de pagamento para concluir a compra em [www.conforama.pt](http://www.conforama.pt):

- Cartão de crédito ou débito: Visa, Visa Electron e Master Card.
- PayPal.
- Referência Multibanco: 24 horas para prosseguir com o pagamento.

Todos os meios de pagamento disponibilizados por parte da Conforama estão sujeitos a comprovações e autorizações por parte das entidades emissoras do meio de pagamento (emissores de cartões e/ou emissores de contas de pagamento), mas se tal entidade não autorizar o pagamento, não será possível continuar com o procedimento de compra iniciado, ficando o pedido automaticamente cancelado, e entendendo-se que a compra e venda do Produto ou Produtos solicitados não foi efetuada.

Na página web da Conforama todas as transações são efetuadas através de sistemas de pagamento seguro. Os dados confidenciais do pagamento são transmitidos diretamente e de forma encriptada (SSL) à instituição bancária. O sítio da Internet conta com os certificados SSL da Norton Secured (powered by VeriSign) e com os certificados de segurança de transações online Verified by VISA e MasterCard SecureCode.

Enviar-lhe-emos o número de pedido e as informações sobre os produtos da compra para o endereço especificado na sua Confirmação de Pedido. Poderá aceder à descarga da sua fatura a partir da sua conta de acesso à página web. Poderá igualmente solicitar a sua fatura através do [formulário seguinte](#) ou expressamente por e-mail para [clientes@conforama.pt](mailto:clientes@conforama.pt). Se depois também a desejar receber em papel, poderá solicitá-la no mesmo endereço de e-mail.

O Titular reserva-se o direito de verificar os dados pessoais fornecidos pelo cliente e adotar as medidas que considerar oportunas (incluindo o cancelamento do pedido) para garantir o cumprimento das presentes Condições.

### 11. CANCELAMENTOS

O cliente poderá solicitar o cancelamento de qualquer pedido sempre que o e-mail de Confirmação de Compra não tenha sido enviado, caso em que será tratado como uma devolução. Se o pedido já tiver sido enviado, o pedido de cancelamento será considerado como uma desistência e dever-se-á ajustar ao que é estabelecido na secção seguinte.

A empresa aceita o cancelamento de pedidos através do serviço de atendimento ao cliente, que pode contactar de forma ágil e com um tempo de resposta rápido através do [formulário seguinte](#) ou escrevendo para o e-mail [atención.clientes@conforama.es](mailto:atención.clientes@conforama.es) ou através do telefone 707 015 038.

### 12. DIREITO DE DESISTÊNCIA

O cliente tem reconhecido o direito de desistência da compra efetuada através da página web da Conforama e, portanto, se não ficar satisfeito, poderá devolver o produto num prazo máximo de catorze dias de calendário a contar do momento em que tenha adquirido a posse do(s) produto(s) ou a contar da formalização do contrato no caso da contratação de prestações de serviço.

O direito de desistência poderá ser exercido através dos canais seguintes:

- Através do [formulário seguinte](#) de contacto.
- Através do e-mail [clientes@conforama.pt](mailto:clientes@conforama.pt) explicando detalhadamente o caso, indicando o número de pedido, enviando preenchido o [siguiente documento](#) e anexando fotografias que comprovem o motivo do pedido de devolução.
- Contactando o Serviço de Atendimento ao Cliente pelo nº 707 015 038, onde se indicarão os passos a seguir.

Para cumprir o prazo de desistência, basta que a comunicação relativa ao exercício deste direito pela sua parte seja enviada antes do vencimento do respetivo prazo. O produto deve estar no mesmo estado em que foi entregue e deverá conservar a sua embalagem e etiquetagem originais, usando a mesma caixa protetora de cartão em que foi



recebido para proteção do produto. Deverá igualmente conservar todos os seus acessórios e instruções de utilização. Caso a devolução não possa ser efetuada com a caixa protetora com a qual foi entregue, o cliente deverá devolvê-lo numa caixa protetora, tendo em vista fazer com que o produto seja devolvido com as máximas garantias possíveis.

Não será pertinente a troca ou devolução dos produtos que não estejam nas mesmas condições em que os recebeu, ou que tenham sido usados para além de terem sido experimentados. Caso o produto a devolver esteja reembalado ou não se encontre na sua embalagem original e completa, sofrerá uma depreciação de 30% do seu valor inicial, que será descontado do montante a devolver. O montante reembolsado de um produto nunca poderá ser superior ao montante pago.

Consequências da desistência:

Em caso de desistência pela sua parte, devolver-lhe-emos todos os pagamentos que efetuou, incluindo as despesas de entrega (à exceção das despesas adicionais resultantes da escolha, pela sua parte, de uma modalidade de entrega diferente da modalidade menos dispendiosa de entrega ordinária que ofereçamos) sem qualquer demora indevida e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias de calendário após a data em que sejamos informados da sua decisão de desistir deste contrato.

Efetuiremos tal reembolso utilizando o mesmo meio de pagamento utilizado por si para a transação inicial, salvo se tiver disposto expressamente o contrário; em qualquer caso, não incorrerá em nenhuma despesa em consequência do reembolso. A Conforama poderá reter o reembolso até à receção dos bens, ou até que você tenha apresentado uma prova da devolução dos mesmos, dependendo da condição que se verifique em primeiro lugar.

A CONFORAMA recolherá, no endereço indicado pelo cliente, os bens que este desejar devolver, sem qualquer demora indevida e, em qualquer caso, o mais tardar no prazo de 14 dias de calendário a partir da data em que nos comunique a sua decisão de desistência do contrato. Considerar-se-á com cumprido o prazo se efetuar a devolução dos bens antes do fim de tal prazo;

Os custos diretos de devolução ficarão a cargo do cliente em todos os casos, mesmo que o pedido tenha sido efetuado durante a promoção de envio grátis. O custo da devolução será o equivalente ao das despesas de envio sem descontos ou promoções aplicáveis.

O consumidor será responsável pela diminuição do valor dos bens resultante de um manuseamento diferente do necessário para estabelecer a natureza, as características e o funcionamento dos bens.

Por motivos de higiene, não será aceite a devolução de produtos de repouso (colchões, canapés, almofadas, sofás-cama ou produtos de têxtil cama), à exceção dos que apresentarem imperfeições de fabrico.

Os sofás, espreguiçadeiras, cantoneiras e poltronas são produtos com características especiais que requerem um tratamento mais específico do que o resto da gama. Por este motivo, o departamento de atendimento ao cliente da Conforama deverá estudar cada caso de forma individual.

A Conforama não pagará as despesas de serviços já prestados, tais como retirada de produtos usados, portes, etc.

A CONFORAMA reembolsará o pagamento recebido do consumidor, incluindo, se for caso disso, os custos de entrega, sem demoras indevidas e, em qualquer caso, antes que tenham decorrido

14 dias de calendário a contar da data em que tenha sido informado da decisão de desistência e depois de verificado o estado do produto devolvido.

O reembolso será efetuado seguindo o mesmo método de pagamento com o qual a compra foi efetuada. Deve ter em conta que o tempo que o pagamento levará a ficar visível na sua conta poderá variar, dependendo do método de pagamento:

- Cartão de débito: até 72 h.
- Cartão de crédito: até ao vencimento do mês.
- PayPal: entre 6 e 10 dias.
- Referência Multibanco: até 10 dias, após envio de e-mail com o número de NIB / IBAN.

### 13. DEVOLUÇÕES DE PRODUTOS DEFEITUOSOS

Sem prejuízo do seu direito de desistência, em conformidade com o que está previsto na secção anterior, nos casos em que você considerar que, no momento da entrega, o produto não se ajusta ao que está estipulado no contrato, deverá entrar imediatamente em contacto connosco através do [formulário seguinte](#) ou do e-mail [clientes@conforama.pt](mailto:clientes@conforama.pt) ou telefonicamente pelo nº 707 015 038 facultando os dados do produto, assim como do dano que apresenta. Em alguns casos poderemos solicitar-lhe que nos envie uma foto das imperfeições.

Depois de recebida a notificação, entraremos em contacto consigo para lhe informarmos a forma como deve proceder, e através de que agência de correio rápido é que deve fazê-lo.

Se o produto entregue estiver defeituoso ou lhe faltarem peças, o cliente também deverá entrar imediatamente em contacto connosco através do [formulário seguinte](#) ou do e-mail [clientes@conforama.pt](mailto:clientes@conforama.pt) ou telefonicamente pelo nº 707 015 038. Além disso, deverá indicar o número de pedido e a referência do produto, explicar o incidente, anexar as fotografias que mostrem o problema e assinalar no manual de instruções o número das peças danificadas ou em falta.

O departamento de atendimento ao cliente da Conforama avaliará o caso e determinará se é tramitada a substituição do produto, a substituição das peças ou outro tipo de solução. A CONFORAMA comunicar-lhe-á por e-mail num prazo razoável se é pertinente a devolução ou substituição do mesmo (se for caso disso). A devolução ou substituição do artigo será efetuada logo que seja possível.

O consumidor deverá devolver-nos o produto para o endereço indicado na fatura que receberá por e-mail, indicando o motivo da devolução ou, conforme seja informado ao consumidor, a empresa de correio rápido levantará o produto no mesmo endereço de entrega e, depois de verificado o estado do produto, proceder-se-á à devolução do dinheiro.

As peças solicitadas aos fornecedores têm um prazo máximo de entrega de 6 semanas a contar da notificação da solução adotada por parte do departamento de resolução de incidentes.

Não se poderá tramitar a devolução se o produto danificado tiver sido, no todo ou em parte, montado e/ou alterado e/ou utilizado, quer pelo cliente, quer por um dos nossos montadores especializados. Neste caso, só serão substituídas as peças defeituosas. Caso a Conforama autorize a devolução, a mercadoria deverá ser devolvida na sua embalagem original, em conformidade com o que está indicado na secção anterior sobre o direito de desistência. Se o cliente utilizar outro tipo de embalagem que não garanta o perfeito estado do produto no transporte, o departamento reservar-se-á o direito de não tramitar a devolução.

Como regra geral, estes são os passos a seguir em caso de qualquer tipo de devolução:

Caso o(s) produto(s) não possa(m) ser substituído(s), as quantias pagas pelos produtos que sejam devolvidos devido a alguma imperfeição ou defeito, quando realmente existir, ser-lhe-ão integralmente reembolsadas, incluindo as despesas de entrega incorridas na entrega do artigo e os custos incorridos na sua devolução.

No caso de devoluções parciais (isto é, aquelas em que sejam devolvidos artigos que tenham sido adquiridos num pedido juntamente com outros artigos) só se reembolsará o preço dos artigos devolvidos.

A devolução será efetuada através do mesmo método de pagamento com o qual a compra foi feita.

#### 14. GARANTIA DOS PRODUTOS ADQUIRIDOS E RECLAMAÇÕES

Em conformidade com a normativa aplicável para a defesa dos consumidores e utilizadores, o Titular responde pelas faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois anos a contar da entrega.

Em caso de falta de conformidade, deverá informar-nos no prazo de dois meses a partir do momento em que teve conhecimento da mesma, através do [formulário seguinte](#) ou enviando um e-mail para [clientes@conforama.pt](mailto:clientes@conforama.pt) indicando os seus dados, o número da sua fatura de compra e a anomalia detetada. O incumprimento de tal prazo não implicará a perda da garantia, mas você será responsável pelos danos ou prejuízos ocasionados pelo atraso na comunicação. Caso exista algum defeito de fabrico, o Titular considerar-se-á responsável pelos custos de devolução, assim como pelas despesas relacionadas com a mão-de-obra e os materiais.

O artigo a devolver deverá estar corretamente embalado para a sua devolução. A embalagem deve estar em bom estado e conservar todos os seus acessórios e instruções de origem para poder ser devolvida.

A garantia perderá a sua validade em caso de defeitos ou deteriorações causados por fatores externos, acidentes, desgaste, instalação ou mau uso do produto, manuseamento indevido ou utilização que não esteja em conformidade com as instruções do fornecedor. A Conforama não se considera responsável pelas imperfeições ocasionadas por batimentos, manuseamento inadequado, uso indevido, negligências, desgaste por uso habitual, montagem ou instalação incorreta (diferente da assinalada no manual). Deve-se destacar que estes tipos de incidentes não estão incluídos na garantia e que a invalidam.

Também ficam excluídos da garantia os produtos modificados ou reparados pelo cliente ou por qualquer outra pessoa que não esteja autorizada pelo fornecedor.

Para qualquer pergunta, reclamação ou pedido de informação, pode entrar em contacto com o serviço de atendimento ao cliente:

- Formulário de contacto: pressionando a [ligação seguinte](#).
- E-mail: [clientes@conforama.pt](mailto:clientes@conforama.pt)
- Telefone: 707 015 038

#### 15. CONDIÇÕES DE ENVIO AO DOMICÍLIO.

**Conforama Portugal S.A.**

Estrada Nacional, 9 Cascaishopping 2645 546 Alcabidache

Tel. 707 015 038 Email. [clientes@conforama.pt](mailto:clientes@conforama.pt)

CONT.NR: 500625980. Capital social 5.100.000 Euros. CRC Lisboa Matric NR 06911

Os produtos cuja compra tenha sido efetuada através da página web da Conforama poderão ser enviados para o endereço postal que o cliente indicar no formulário de pedido, não podendo o mesmo corresponder a um apartado de correio ou lugares públicos, tais como a via pública, praças, estações, aeroportos ou outros semelhantes.

A entrega será efetuada num prazo aproximado de 10 dias úteis, excluindo sábados, domingos e feriados, no caso dos artigos disponíveis em stock. Os tempos para os diferentes métodos de envio são previsões e começam a contar a partir do momento em que o pedido saia dos armazéns da Conforama (estado do pedido “Em trânsito”). Em promoções especiais, tais como saldos e/ou envio grátis, poderá haver atrasos na saída dos pedidos.

O prazo de entrega dos artigos que não estejam disponíveis em stock variará em função da disponibilidade do fabricante e ajustar-se-á ao que for indicado no momento da compra. No caso de pedidos com vários produtos, tais como os de móveis, colchões, decoração, etc., é possível que sejam efetuadas diferentes entregas.

A mercadoria só poderá ser retida nos nossos armazéns durante um máximo de 30 dias a contar da data habitual de entrega. Depois de decorrido este prazo, o armazenamento de tal mercadoria terá um custo mensal adicional de 10% do valor do pedido.

De igual modo, se a pessoa encarregada da receção da mercadoria não estiver no domicílio de entrega na data e faixa horária acordada com a agência de transporte, as despesas incorridas pela devolução da mercadoria e a sua posterior entrega ficarão a cargo do cliente.

### **16. CONDIÇÕES DE RECOLHA NA LOJA**

Os produtos cuja compra tenha sido efetuada através da página web da Conforama poderão ser recolhidos na loja que o cliente escolher ao formalizar o seu pedido.

Depois de efetuado um pedido para recolha na loja, o cliente poderá passar para o levantar a partir de 2 horas a seguir à receção de um aviso da loja através de SMS e/ou e-mail, em que lhe seja comunicado que o seu pedido está preparado para ser levantado. A entrega do pedido será efetuada no ponto de recolha de mercadoria da loja e dentro do horário de recolha da mercadoria indicado no sítio da Internet, que pode variar de loja para loja.

Os produtos adquiridos deverão ser retirados do armazém da loja num prazo máximo de sete dias úteis a contar da data de receção da SMS e/ou e-mail de confirmação de disponibilidade do seu pedido.

Caso o cliente deseje recolher o pedido pessoalmente, dever-se-á dirigir à loja escolhida ao formalizar o pedido e identificar-se com o B.I. ou Passaporte original em vigor e uma fotocópia do mesmo (se o cliente não dispuser da mesma, autoriza o ponto de vendas a fazer tal fotocópia) e mostrar o comprovativo de compra.

Caso deseje que o pedido seja levantado por um terceiro diferente do cliente (“Pessoa Autorizada para Levantamento”) a pessoa autorizada deverá mostrar o comprovativo remetido por e-mail, juntamente com uma autorização para levantamento (“Autorização para Levantamento”) assinada e preenchida pelo cliente, que contenha os dados completos do Cliente e da pessoa autorizada para o levantamento (nome, sobrenomes, número do B.I. ou Passaporte em vigor e endereço) o lugar, data e objeto da autorização; e uma fotocópia do B.I. ou passaporte em vigor do Cliente. É imprescindível que a Pessoa Autorizada se identifique mediante o seu B.I. ou

passaporte originais e em vigor, e que faculte uma fotocópia do mesmo (se o cliente não dispuser da mesma, autoriza o ponto de vendas a fazer uma fotocópia do documento de identificação).

### 17. OCORRÊNCIAS FORA DO NOSSO CONTROLO

Não seremos responsáveis por nenhum incumprimento ou atraso no cumprimento de alguma das obrigações que assumamos ao abrigo de um contrato, cuja causa se deva a acontecimentos que estejam fora do nosso controlo razoável (“causa de força maior”).

As causas de força maior incluirão qualquer ato, ocorrência, falta de exercício, omissão ou acidente que esteja fora do nosso controlo razoável e, entre outros, os seguintes:

Greves, lockouts ou outras medidas reivindicativas.

Tumulto civil, revolta, invasão, ataque terrorista ou ameaça terrorista, guerra (declarada ou não) ou ameaça ou preparativos de guerra.

Incêndio, explosão, tempestade, inundações, terramoto, afundamento, epidemia ou qualquer outro desastre natural.

Impossibilidade de uso de comboios, barcos, aviões, transportes a motor ou outros meios de transporte, públicos ou privados.

Impossibilidade da utilização de sistemas públicos ou privados de telecomunicações.

Atos, decretos, legislação, normativa ou restrições de qualquer governo ou autoridade pública.

Greve, falhas ou acidentes de transporte marítimo ou fluvial, postal ou qualquer outro tipo de transporte.

Entender-se-á que as nossas obrigações derivadas dos contratos ficarão suspensas durante o período em que a causa de força maior se mantiver, e dispostos de um aumento do prazo para cumprirmos tais obrigações por um período de tempo igual ao da duração da causa de força maior. Utilizaremos todos os meios razoáveis para fazermos com que a causa de força maior termine ou para encontrarmos uma solução que nos permita o cumprimento das nossas obrigações com base no contrato, apesar da causa de força maior.

### 18. NULIDADE PARCIAL

Se alguma das presentes Condições, ou alguma disposição de um contrato, for declarada nula e sem efeito por resolução definitiva de uma autoridade competente, os restantes termos e condições manter-se-ão em vigor, sem que fiquem afetados por tal declaração de nulidade.

### 19. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE.

Qualquer consulta, sugestão ou reclamação relativa à venda online dos produtos e serviços, pode ser apresentada através do Serviço de Atendimento ao Cliente da Conforama:

<https://www.conforama.pt/perguntas-frequentes>

- Formulário de contacto: pressionando a ligação seguinte.
- Endereço: Estrada Nacional, 9 Cascaisshopping 2645 546 Alcacidache.
- E-mail: [clientes@conforama.pt](mailto:clientes@conforama.pt)

- Por outro lado, dispomos de um serviço de atendimento telefónico exclusivo para clientes online, das 10:00 às 22:00, de segunda a sexta-feira (dias úteis). Tel.: 707 015 038 (Custo da chamada: estabelecimento da chamada e custo de uma chamada nacional de acordo com a tarifa que tenha contratada com o seu operador de telefonia).
- Todas as lojas da Conforama dispõem de um Livro de Reclamações à disposição do consumidor no estabelecimento.

### 20. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E JURISDIÇÃO COMPETENTE.

O contrato de compra e venda será regulado, em todos os seus termos e condições, em conformidade com a legislação espanhola em vigor.

As partes submetem-se, por sua escolha, para a resolução dos conflitos e com renúncia a qualquer outro foro, aos julgados e tribunais do domicílio do utilizador.

De igual modo, como entidade aderente à CONFIANZA ONLINE e nos termos do seu Código Ético, no caso de controvérsias relativas à contratação e publicidade online, proteção de dados e proteção de menores, o utilizador poderá acorrer ao sistema de resolução extrajudicial de controvérsias da CONFIANZA ONLINE ([www.confianzaonline.es](http://www.confianzaonline.es)).

Do mesmo modo, com base no que está disposto no Regulamento (UE) Nº 524/2013 aplicável em toda a União Europeia, a Conforama coloca à disposição dos utilizadores do sítio da Internet a seguinte ligação para resolução de litígios em linha em matéria de consumo:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

Tal sítio da Internet dá acesso à Plataforma Oficial Europeia para a Resolução de Conflitos em linha (ODR). Caso o utilizador tenha tido algum problema com uma compra ou com a prestação de um serviço em linha, poderá fazer uso deste meio para apresentar qualquer reclamação em relação com tal compra e venda ou prestação de serviços, assim como optar pela resolução extrajudicial do conflito surgido.

### 21. PLATAFORMA ODR

Qualquer Utilizador residente na União Europeia pode reclamar através da Plataforma ODR (Online Dispute Resolution – Resolução de Disputas em Linha), que a Comissão Europeia faculta através da ligação seguinte: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> a Plataforma ODR dá aos consumidores e aos comerciantes a possibilidade de apresentarem reclamações mediante um formulário eletrónico disponível em todas as línguas da União Europeia, para todos os assuntos relacionados com o comércio eletrónico ou a prestação de serviços na rede, em conformidade com o que está previsto no Regulamento 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013 e na Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre resolução alternativa de litígios em matéria de consumo.

Para qualquer consulta sobre tal Plataforma de resolução de litígios em linha, o Utilizador poder-se-á dirigir ao CENTRO EUROPEU DO CONSUMIDOR NA ESPANHA (<https://cec.consumidor.pt/>) sito na Praça Duque de Saldanha, 31 - 1º (1069 – 013), Lisboa, telefone: (+351) 21 356 47 50 e e-mail: [euroconsumo@dg.consumidor.pt](mailto:euroconsumo@dg.consumidor.pt).

### 22. RESPONSABILIDADE.

#### Conforama Portugal S.A.

Estrada Nacional, 9 Cascaishopping 2645 546 Alcabidache

Tel. 707 015 038 Email. [clientes@conforama.pt](mailto:clientes@conforama.pt)

CONT.NR: 500625980. Capital social 5.100.000 Euros. CRC Lisboa Matric NR 06911

A Conforama não garante a ausência de vírus ou elementos semelhantes nos documentos eletrónicos e ficheiros armazenados no seu sistema informático e no sítio da Internet, que possam provocar alterações do seu software e hardware como utilizador. A utilização da nossa página web e dos seus conteúdos implica a aceitação, pela sua parte, dos riscos anteriores e, por isso, o cliente exclui a Conforama de qualquer responsabilidade pelos danos e prejuízos de qualquer natureza derivados da eventual presença de vírus ou de outros elementos análogos.

A Conforama não pode garantir a continuidade técnica do sítio da Internet, assim como a ausência de falhas e/ou interrupções do serviço. Também não pode garantir que o sítio da Internet estará 100% disponível a todo o momento.

A responsabilidade da Conforama relativamente aos produtos entregues, incluída no quadro das garantias contratuais ou legais aplicáveis, está limitada ao preço dos produtos defeituosos ou não conformes. A Conforama não será obrigada a indemnizar por danos indiretos nem por qualquer outro prejuízo financeiro sofrido pelo comprador ou por terceiros.

Deve-se indicar se é a CONFORAMA que vai recolher os bens, ou se o cliente os deve enviar diretamente.