

Os presentes Termos e Condições Gerais de Venda (doravante designados por "T&Cs") são oferecidos pela HOORTRADE, uma sociedade anónima simplificada com um capital de 7.500 euros, registada no Registo Comercial e Comercial de Lyon sob o número 878 143 601 e com sede social em 83/85 boulevard du parc de l'Artillerie em LYON (69007) (doravante "HOORTRADE").

Através do seu website disponível nos URLs [www.sicaan.fr/](http://www.sicaan.fr/) - [www.sicaan.be/](http://www.sicaan.be/) - [www.sicaan.it/](http://www.sicaan.it/) - [www.sicaan.es/](http://www.sicaan.es/) - [www.sicaan.de/](http://www.sicaan.de/) - [www.sicaan.nl/](http://www.sicaan.nl/) - [www.sicaan.pl/](http://www.sicaan.pl/) - [www.sicaan.lu/](http://www.sicaan.lu/) - [www.sicaan.pt/](http://www.sicaan.pt/) - [www.sicaan.at/](http://www.sicaan.at/) - [www.sicaan.ie/](http://www.sicaan.ie/) - [www.sicaan.dk/](http://www.sicaan.dk/) - [www.sicaan.fi/](http://www.sicaan.fi/) - [www.sicaan.se/](http://www.sicaan.se/) - [www.sicaan.co.uk/](http://www.sicaan.co.uk/) - [www.sicaan.cz/](http://www.sicaan.cz/) - [www.sicaan.gr/](http://www.sicaan.gr/) - [www.sicaan.hr/](http://www.sicaan.hr/) - [www.sicaan.hu/](http://www.sicaan.hu/) - [www.sicaan.lt/](http://www.sicaan.lt/) - [www.sicaan.lv/](http://www.sicaan.lv/) - [www.sicaan.ro/](http://www.sicaan.ro/) - [www.sicaan.si/](http://www.sicaan.si/) - [www.sicaan.sk/](http://www.sicaan.sk/), a HOORTRADE oferece a venda de produtos dedicados à instalação interior e exterior (doravante os "Produtos"), a qualquer comprador, pessoa singular, agindo para fins não abrangidos pelo âmbito da sua atividade profissional e domiciliado em território francês ou num Estado-Membro da União Europeia (doravante o "Cliente").

Cada Cliente reconhece que teve conhecimento, de forma legível e compreensível, destes Termos e Condições, bem como de todas as informações necessárias para a execução destes Termos e Condições, de acordo com os Artigos L.111-1 a L.111-8 e L.221-5 do Código do Consumidor, antes da celebração de qualquer contrato com a HOORTRADE.

## **1. APLICAÇÃO E EXECUTORIEDADE DAS CGG**

1.1 Estes Termos e Condições aplicam-se, sem restrições ou reservas, a qualquer encomenda de Produtos feita no Site pelo Cliente.

1.2 O objetivo destes Termos e Condições é definir as condições para encomendar Produtos no Site, bem como os respetivos direitos e obrigações de cada uma das partes no contexto do fornecimento dos Produtos.

1.3 Salvo acordo em contrário por escrito entre as partes, estes Termos e Condições têm precedência sobre quaisquer cláusulas em contrário resultantes dos termos e condições gerais previamente redigidos e publicados no Site. Aplicam-se com exclusão de qualquer outro acordo.

1.4 Estes Termos e Condições são considerados parte integrante e essencial do contrato celebrado entre a HOORTRADE e cada um dos seus Clientes. Eles estão acessíveis a qualquer momento no Site.

1.5 Estes Termos e Condições são sistematicamente notificados ao Cliente aquando da validação da sua encomenda, o que implica a aceitação plena e sem reservas destes Termos e Condições. Esta aceitação consiste em assinalar a casa correspondente prevista para o efeito. Assinalar esta caixa é considerado como tendo o mesmo valor que uma assinatura manuscrita do Cliente.

1.6 A HOORTRADE reserva-se o direito de alterar e/ou adaptar estas CGV a qualquer momento. Neste caso, apenas a versão em vigor no dia da encomenda no Site é validamente aplicável ao Cliente.

1.7 O facto de a HOORTRADE não se valer de nenhuma das disposições destas CGV num determinado momento não pode ser interpretado como uma renúncia ao direito de as invocar posteriormente.

1.8 A HOORTRADE convida cada Cliente a ler estes Termos e Condições cuidadosamente, imprimi-los e/ou salvá-los em qualquer meio durável, antes de fazer um pedido de Produtos no Site.

## **2. CRIAÇÃO/MANUTENÇÃO DE UMA CONTA DE CLIENTE PESSOAL**

2.1 A criação e/ou manutenção de uma conta de cliente pessoal é um pré-requisito necessário e obrigatório para validar uma encomenda de Produtos no Site.

2.2 O Cliente poderá criar a sua conta pessoal:

Desde a primeira visita ao Site ou em qualquer outro momento durante uma visita subsequente ao Site, a partir da guia fornecida para este fim e acessível em todas as páginas do Site.

Ao efetuar uma encomenda no Site, após terem escolhido os Produtos que desejam encomendar e validado o seu "Carrinho de Compras".

2.3 Para criar uma conta pessoal, o Cliente deve preencher todas as informações necessárias sobre ele, sendo especificado que qualquer criação de conta incompleta não pode ser validada. O login escolhido pelo Cliente não pode ser alterado. Em caso de erro, o Cliente deverá recriar uma conta, sendo especificado que não é possível transferir dados de uma conta para outra.

2.4 Em nenhuma circunstância a HOORTRADE pode ser responsabilizada por um erro do Cliente no seu e-mail que resulte na não receção de comunicações da HOORTRADE relacionadas com o seguimento da sua encomenda.

## **3. FAZER UMA ENCOMENDA NO SITE**

3.1 Todas as encomendas de Produtos são feitas online através do Site. A HOORTRADE se esforça para fornecer os visuais e descrições mais precisos possíveis para os Produtos. No entanto, como estes textos visuais e ilustrativos não são contratuais, o Cliente não pode assumir a responsabilidade da HOORTRADE a este respeito. Pequenas diferenças de cor, tamanho ou textura entre o Produto entregue e sua representação no site podem existir e não devem constituir motivo para reclamação, reembolso ou compensação, desde que tais diferenças não afetem o uso normal do Produto.

3.2 O Cliente compromete-se, antes de efetuar qualquer encomenda, a ler atentamente as instruções de montagem do Produto em questão acessíveis no Site. Este aviso é o único documento autorizado relativo às dimensões e especificações técnicas dos Produtos.

3.3 A HOORTRADE não aceita qualquer encomenda de produtos feitos à medida que não sejam apresentados no Site.

3.4 Desde que expressamente proposto pela HOORTRADE no Site, o Cliente poderá:

Encomendar um Produto que está esgotado e em processo de reabastecimento.

Encomendar um Produto em stock. Nestes dois casos, o Cliente deverá pagar o valor total da encomenda no Site no momento da sua encomenda ou pré-encomenda.

Nestes dois casos, o Cliente deverá pagar o valor total da encomenda no Site no momento da sua encomenda ou pré-encomenda.

3.5 O Cliente escolhe diretamente no Site o(s) Produto(s) que deseja encomendar e pode, a qualquer momento, aceder à página "O Meu Cesto" para visualizar os Produtos selecionados e validá-los para efetuar a sua encomenda.

3.6 O Cliente deve, em qualquer caso, iniciar sessão na sua conta pessoal, caso não o tenha feito previamente, ou, na sua falta, criar uma conta para efetuar a sua encomenda no Site. Como parte da finalização da sua encomenda, ser-lhes-á solicitado que forneçam informações adicionais relativas ao seu número de telefone, a fim de facilitar a marcação de consultas para a entrega dos seus Produtos, bem como a morada de entrega e faturação da sua encomenda. A este respeito, o Cliente não pode solicitar a entrega dos Produtos encomendados num país diferente daquele em que criou a sua conta pessoal. Algumas cidades ou municípios estão excluídos da entrega (ver apêndice 2 destas CGV). Em qualquer caso, todas as encomendas devem ser devidamente cumpridas e devem conter esta informação estritamente necessária para a encomenda. O Cliente é responsável pela veracidade, exatidão e relevância dos dados fornecidos. Assim, a HOORTRADE não pode ser responsabilizada no caso de um atraso na entrega devido a um endereço de entrega inexato ou incompleto.

3.7 O Cliente poderá efetuar alterações, correções, aditamentos ou mesmo cancelar a sua encomenda, até que esta seja validada na página de resumo da encomenda, antes do pagamento.

3.8 Antes de validar a encomenda, o Cliente deverá ler estes Termos e Condições e aceitá-los na íntegra e sem reservas.

3.9 Após validação da encomenda e das informações de entrega, o Cliente deverá escolher o método de pagamento da sua encomenda no espaço reservado para o efeito, adicionar qualquer código de desconto que possua e, em seguida, validar o pagamento.

3.10 O contrato é definitivamente celebrado entre a HOORTRADE e o Cliente uma vez recebida a confirmação da encomenda pelo Cliente. Esta confirmação de encomenda contém estes T&Cs em formato PDF. A encomenda final não pode ser cancelada, no todo ou em parte, pelo Cliente, exceto pelo exercício do direito de resolução previsto no Artigo 7. Consequentemente, em caso de erro na encomenda ou duplicado, o Cliente deverá contactar a HOORTRADE, que poderá permitir a retirada da encomenda antes da entrega. Nesse caso, a taxa de levantamento especificada no parágrafo 7 será paga pelo Cliente.

3.11 Qualquer pedido relativo a uma encomenda deve ser enviado à HOORTRADE através do formulário de contacto dedicado a este fim no Site, acessível através da conta pessoal do Cliente.

## **4. PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

### **PREÇOS DO PRODUTO**

4.1 O acesso ao Site e a apresentação dos Produtos são gratuitos. Apenas a encomenda de um ou mais Produtos estará sujeita a pagamento por estes últimos.

4.2 Os preços aplicáveis são os válidos no dia da encomenda no Site pelo Cliente.

4.3 Os preços dos Produtos e quaisquer custos adicionais relacionados com a encomenda são indicados, de forma clara e compreensível, no resumo da encomenda. Antes de efetuar a encomenda, o Cliente deve confirmar este resumo.

4.4 Ao validar a sua encomenda, o Cliente reconhece e aceita o preço indicado para o Produto no momento da compra como firme e final. Qualquer alteração subsequente nos preços no Site, para cima ou para baixo, não afetará as encomendas que já foram validadas. Não será aceite qualquer pedido de reembolso no caso de um novo preço, inferior ou superior, para os Produtos no Site. O Cliente é obrigado a pagar o preço validado no momento da encomenda.

### **CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

4.5 Os preços serão cobrados com base nas tarifas em vigor no momento da encomenda. Uma fatura resumindo todos os Produtos encomendados pelo Cliente, bem como os respetivos custos, será sistematicamente enviada ao Cliente.

4.6 O Cliente pagará o preço da sua encomenda, diretamente no Site, de acordo com o método e opção de pagamento selecionados aquando da realização da sua encomenda, de acordo com o processo previsto para o efeito. Dependendo do país de residência do Cliente, diferentes métodos de pagamento são oferecidos pela HOORTRADE ao Cliente:

Em caso de pagamento de uma encomenda ou de uma pré-encomenda com

CB/Mastercard/Visa/PayPal/SOFORT/GIROPAY/BANCONTACT/IDEAL/PRZELEWY24/EPS/FINTECTURE, o Cliente é debitado aquando da realização da encomenda ou pré-encomenda.

Em caso de pagamento de uma encomenda ou pré-encomenda com a solução de pagamento em 3 ou 4 prestações por cartão de crédito, um serviço prestado pela ALMA (Alma SAS), localizada em 176 Avenue Charles de Gaulle 92200 Neuilly-sur-Seine e registada no Registo Comercial e Comercial de Nanterre sob o número 839 100 575, o Cliente é imediatamente debitado para o primeiro pagamento mensal quando a encomenda ou pré-encomenda é feita. Dependendo da solução escolhida, as mensalidades serão debitadas mensalmente, na data de aniversário da assinatura do contrato de venda, até ao reembolso integral determinado no momento da validação da encomenda. A HOORTRADE não atua de forma alguma como mutuante na aceção do artigo L.311-1 do Código do Consumidor. Qualquer recusa da Alma em conceder crédito para um pedido pode resultar no cancelamento do pedido. Qualquer rescisão dos Termos e Condições que vinculem o Cliente e a HOORTRADE resultará na rescisão dos Termos e Condições ou do contrato de crédito entre a Alma e o Cliente. O pagamento em três/quatro prestações está disponível através do nosso parceiro Alma. A segurança dos pagamentos é assegurada pelo ALMA e pelos seus prestadores de serviços. Todos os pagamentos são protegidos pelo 3D Secure. Valor da compra: Apenas compras entre €50 e €4000 são elegíveis para pagamento com Alma Fees: Ao pagar em várias prestações com a Alma, o Cliente paga taxas de gestão legais que são indicadas no momento da realização da encomenda. A Alma é gestora de telepagamentos e emite uma certidão eletrónica que servirá de comprovativo do valor e data da transação, de acordo com o disposto nos artigos 1316.<sup>o</sup> e seguintes do Código Civil.

O montante é parcialmente pago por um empréstimo concedido pela Alma SAS, uma instituição de pagamento e sociedade financeira aprovada pela ACPR sob o número 17408 - código IPC. De acordo com o artigo L. 312-50 do Código do Consumidor, no caso de pagamento em várias prestações, incluindo o pagamento de uma caução, é fornecido ao comprador um recibo em papel ou qualquer outro suporte duradouro equivalente a recibo e contendo a reprodução integral das seguintes disposições (artigos L. 312-52, L. 312-53 e L. 341-10 do Código do Consumidor): Artigo L312-52: O contrato de compra e venda ou de prestação de serviços é rescindido de pleno direito, sem indemnização: 1° Se o mutuante não tiver informado o vendedor, no prazo de sete dias a contar da aceitação do contrato de crédito pelo mutuário, da concessão do crédito; 2° Ou se o mutuário tiver exercido o seu direito de rescisão no prazo previsto no artigo L. 312-19. No entanto, quando o mutuário, mediante pedido expresso, solicitar a entrega ou o fornecimento imediatos dos bens ou a prestação de serviços, o exercício do direito de resolução do contrato de crédito não implica automaticamente a resolução do contrato de venda ou de prestação de serviços, a menos que ocorra no prazo de três dias a contar da aceitação do contrato de crédito pelo mutuário. O contrato não será rescindido se, antes do termo dos prazos mencionados no presente artigo, o comprador efetuar o pagamento em numerário. Artigo L. 312-53: Em caso de resolução do contrato de compra e venda ou de prestação de serviços previsto no artigo L. 312-52, o vendedor ou o prestador de serviços reembolsa, mediante simples pedido, qualquer montante que o comprador teria pago antecipadamente sobre o preço. Artigo L. 341-10: Nos casos de resolução do contrato de compra e venda ou de prestação de serviços previstos no artigo L. 312-53, a partir do oitavo dia seguinte ao pedido de reembolso de qualquer quantia paga antecipadamente pelo comprador, este montante produzirá juros, de pleno direito, à taxa dos juros legais acrescidos de metade.

4.7 O Cliente é informado de que, para qualquer pagamento, a HOORTRADE utiliza um sistema de pagamento seguro gerido pelos prestadores de serviços de pagamento autorizados CHECKOUT e PayPal.

4.8 O não pagamento na data de vencimento resultará automaticamente na suspensão ou invalidação da encomenda do Cliente sem aviso prévio da lei e por força da lei, sem prejuízo de qualquer outra atuação.

## OFERTAS ESPECIAIS E CÓDIGOS PROMOCIONAIS

4.9 Ofertas especiais e códigos promocionais (doravante "Ofertas") são benefícios temporários oferecidos aos Clientes para permitir que eles se beneficiem de descontos ou benefícios adicionais ao comprar produtos ou serviços. Estas Ofertas apresentadas no Site são válidas enquanto estiverem visíveis. Os termos de utilização, validade e valor das Ofertas variam. Para qualquer questão relacionada com a utilização das Ofertas, o Cliente poderá contactar a HOORTRADE através do formulário de contacto disponível no seu website.

### Utilização de ofertas

4.10 As ofertas são válidas apenas uma vez por encomenda e aplicam-se a todos os produtos elegíveis. Para que a Oferta seja validada no momento da compra, o Cliente deve cumprir as condições exigidas para que a Oferta se aplique: preço mínimo, item selecionado, número de itens, data de validade, etc.

### Ofertas Cumulativas

4.11 Salvo indicação em contrário, as Ofertas não podem ser combinadas com outras Ofertas.

### Retirada e reembolso

4.12 A validação e pagamento da encomenda implica a aceitação plena e sem reservas do preço por parte do Cliente. O Cliente não pode, em circunstância alguma, solicitar o reembolso da sua encomenda se o Cliente validar a encomenda sem que a Oferta tenha sido tida em conta.

4.13 Em caso de desistência de uma compra efetuada com uma Oferta, o reembolso apenas terá em conta o valor efetivamente pago pelo cliente, após aplicação da Oferta. A Oferta utilizada no momento da encomenda não será reutilizável e será considerada expirada após a utilização.

### Modificação e cancelamento de Ofertas

4.14 A HOORTRADE reserva-se o direito de modificar ou cancelar qualquer Oferta, a qualquer momento, sem aviso prévio. As alterações a uma Oferta não se aplicarão a encomendas já efetuadas antes da alteração.

## 5. ENTREGA DO PRODUTO

5.1 Os Produtos encomendados no Site são entregues com todas as instruções correspondentes de utilização e instalação. Estes documentos também podem ser enviados ao Cliente a seu pedido. O Cliente é informado de que, no caso de uma encomenda de um Produto entregue em várias embalagens, as instruções correspondentes são inseridas em apenas uma das embalagens entregues.

5.2 O Cliente é informado de que os Produtos são entregues através de uma transportadora autorizada para o efeito. A entrega é gratuita.

5.3 Salvo indicação em contrário no Site durante o processo de encomenda ou na descrição dos Produtos encomendados (em particular no caso de reserva ou pré-encomenda de um Produto), a HOORTRADE compromete-se a enviar os referidos Produtos no prazo de 3 a 5 dias úteis a contar da confirmação da encomenda, desde que não ocorra qualquer anomalia durante a encomenda (morada incorreta, pedido duplicado, contato através do formulário de contato, etc.) Os prazos de entrega anunciados no Site estão de acordo com as práticas das nossas transportadoras autorizadas, podendo ser prorrogados no caso de uma anomalia invulgar durante a entrega (cliente ausente, morada errada, condições excecionais, etc.). Em qualquer caso, os Produtos encomendados, excluindo pré-encomendas, serão entregues no prazo máximo de trinta (30) dias a contar da celebração do contrato com o Cliente. As pré-encomendas garantem que o Cliente reserva o stock de mercadorias em trânsito. O Cliente reconhece que, em caso de pré-encomenda, o prazo de entrega será prolongado. Os prazos de entrega são expressos em dias úteis e são indicados apenas para fins informativos. Qualquer entrega feita dentro deste período de trinta (30) dias, excluindo pré-encomendas, não constituirá motivo para uma reclamação, pedido de reembolso ou compensação.

5.4 A entrega deverá ser efetuada na morada indicada pelo Cliente. A HOORTRADE não tem a possibilidade de alterar a morada após a validação da encomenda. Qualquer ausência do Cliente durante o compromisso de entrega acordado com a transportadora, incluindo no caso de um erro na morada de entrega e/ou dificuldades em contactar o Cliente, será equivalente a uma recusa por parte do Cliente em tomar posse dos Produtos. Nesse caso, a HOORTRADE terá o direito de faturar ao Cliente a totalidade ou parte dos custos adicionais relacionados com a necessidade de efetuar uma nova entrega do(s) Produto(s), dos quais o Cliente terá sido previamente informado

5.5 No caso de o Cliente não receber o(s) Produto(s) encomendado(s), sem justificação de um erro atribuível à HOORTRADE, a HOORTRADE reserva-se o direito de cobrar ao Cliente os custos de repetição da entrega ou devolução calculados de acordo com o calendário de custos de devolução previsto no Artigo 7.7.

5.6 No momento da entrega, o Cliente deverá verificar imediatamente o número de encomendas entregues, bem como o seu estado. O Cliente poderá recusar uma encomenda no momento da entrega se detetar uma anomalia relativa à entrega (danos, embalagem danificada ou aberta, Produtos partidos ou danificados, etc.). No caso de um pacote faltar na entrega, o Cliente deve indicá-lo na nota de entrega, mencionando a referência do pacote em falta, e tomar posse dos outros pacotes. O Cliente dispõe então de um prazo de três (3) dias para confirmar este dano à transportadora, e para informar a HOORTRADE, por carta registada com aviso de receção. Caso contrário, a transportadora não pode ser responsabilizada. Se o(s) Produto(s) encomendado(s) pelo(s) Cliente(s) tiver sido danificado(s) durante o transporte para o local de entrega acordado ou na ausência de uma ou mais encomendas, o Cliente deverá obrigatoriamente formular, no momento da entrega, qualquer reserva útil, precisa e justificada na nota de entrega que lhe for apresentada pela transportadora. Estas reservas devem ser formuladas de forma clara e detalhada (menção das embalagens em falta ou danificadas e o número em causa entre as encomendas entregues, descrição do problema encontrado e dos danos resultantes). Formulações gerais, tais como "sujeito a abertura" ou "sujeito a verificação ou inventário do pacote" não constituem reservas precisas e fundamentadas como esperado pela HOORTRADE e não têm valor.

5.7 O Cliente é devidamente informado de que nem a transportadora nem a HOORTRADE serão responsáveis pela receção de encomendas por uma pessoa autorizada pelo Cliente e que aceite a entrega sem reservas. A HOORTRADE deve, em qualquer caso, ser informada de tal situação o mais rapidamente possível, a fim de poder contactar a transportadora em causa e determinar o seguimento a dar à encomenda entregue. Como tal, solicita-se ao Cliente que documente os problemas encontrados (foto, comentários na nota de entrega) de forma a facilitar o processamento das devoluções junto da transportadora. Na ausência de qualquer reserva expressa no momento da entrega, o Cliente reconhece que recebeu os Produtos de acordo com a sua encomenda e em aparente bom estado, sem prejuízo de o Cliente invocar posteriormente as garantias legais aplicáveis, sujeito ao cumprimento das condições exigidas.

5.8 Se a encomenda do Cliente for devolvida à HOORTRADE devido a uma anomalia ou dano, a HOORTRADE entrará em contato com o Cliente após o recebimento da encomenda devolvida para solicitar o acompanhamento dado ao seu pedido. Se o Cliente tiver recusado a encomenda por engano, poderá solicitar a sua devolução mediante o pagamento antecipado dos custos relativos ao novo envio. Estes custos também terão de ser pagos para encomendas para as quais os custos de envio eram gratuitos no momento da encomenda.

5.9 Qualquer atraso na entrega em relação à data ou prazo indicado ao Cliente no momento da encomenda ou, na ausência de uma data ou prazo no momento da encomenda, superior a trinta (30) dias a contar da celebração do contrato pode resultar no cancelamento da venda por iniciativa do Cliente, mediante pedido escrito do Cliente por carta registada com aviso de receção, se depois de encomendar à HOORTRADE para fazer a entrega, ele não cumpriu. O Cliente será então reembolsado de todas as quantias pagas, o mais tardar no prazo de catorze (14) dias a contar da data em que o contrato foi rescindido. Esta cláusula não se destina a ser aplicada se o atraso na entrega se dever a um caso de força maior.

## 6. INVENTÁRIO ANTES DA MONTAGEM

Após a entrega da sua encomenda e antes de qualquer pedido de serviço pós-venda da HOORTRADE, o Cliente deverá certificar-se de que verificou todas as peças contidas nas embalagens entregues no prazo máximo de catorze (14) dias de calendário. Esta verificação completa é imperativa para limitar o recurso múltiplo ao serviço pós-venda da HOORTRADE e, assim, permitir que a HOORTRADE responda ao(s) pedido(s) do Cliente de uma só vez e o mais rapidamente possível. Caso contrário, os tempos de resposta da HOORTRADE podem ser estendidos.

## 7. DIREITO DE RESCISÃO

7.1 O Cliente dispõe de um prazo de catorze (14) dias úteis a contar da receção dos Produtos para exercer o seu direito de resolução junto da HOORTRADE, nas condições legais em vigor referidas no Código do Consumidor, sem ter de justificar qualquer motivo ou pagar quaisquer penalizações, para além dos custos de devolução referidos no Artigo 7.7.

Se o Cliente desejar exercer o seu direito de resolução sobre Produtos adquiridos durante uma oferta promocional agrupada, entendido como a atribuição de uma vantagem (gratuita, redução de preço) sobre um ou mais Produtos condicionados à compra de um Produto Principal, só poderá exercer esse direito em conformidade com os seguintes termos:

Oferta com entrega gratuita de um Produto Secundário:

Em caso de desistência relativa a todos os Produtos que compõem a oferta, o Cliente será reembolsado pelo preço total efetivamente pago;

No caso de uma desistência relacionada apenas com o Produto Principal, o Cliente será obrigado a (i) devolver o Produto Secundário oferecido ou (ii) pagar o seu valor unitário do Produto Secundário antes da aplicação;

Em caso de desistência relacionada apenas com o Produto Secundário, o Cliente reconhece que não lhe será devido qualquer reembolso, uma vez que este Produto foi fornecido gratuitamente.

Oferta de Redução de Preço (Desconto) de um Produto Secundário:

Em caso de desistência relativa a todos os Produtos que compõem a oferta, o Cliente será reembolsado pelo preço total efetivamente pago;

Em caso de desistência relacionada apenas com um dos Produtos que compõem a oferta, o Cliente só será reembolsado pelo preço efetivamente pago pelo Produto em questão.

7.2 Caso o Cliente pretenda exercer o seu direito de rescisão, deverá informar a HOORTRADE da sua decisão de rescindir o contrato celebrado pelo envio, antes do termo do prazo acima mencionado:

Com o formulário anexado a estes Termos e Condições, no Anexo 1 e enviado por correio com aviso de receção, ou através do formulário de contacto disponível na área de cliente do Site.

Qualquer outra declaração explícita e inequívoca que manifeste a vontade de se retirar (por exemplo, uma carta enviada por correio registado com aviso de receção).

7.3 Em qualquer caso, o Cliente deve indicar um desejo inequívoco e inequívoco de se retirar.

7.4 Quando a HOORTRADE receber o formulário de retirada devidamente preenchido, enviará ao Cliente, sem demora, um aviso de recebimento de sua retirada em um suporte durável, para o endereço de e-mail fornecido pelo Cliente ao fazer o pedido.

7.5 Qualquer devolução de um Produto pelo Cliente à HOORTRADE antes da receção do aviso de receção e/ou de uma confirmação por escrito da HOORTRADE mencionando o local/local para o qual este Produto será devolvido, será recusada pela HOORTRADE e devolvida ao remetente.

7.6 Em qualquer caso, o Cliente será obrigado a devolver os Produtos à HOORTRADE ou a qualquer outra pessoa designada pela HOORTRADE, sem demora injustificada e, o mais tardar, no prazo de catorze (14) dias após a comunicação da sua decisão de retirada. Em qualquer caso, o Cliente deverá devolver o(s) Produto(s) em questão à HOORTRADE em embalagens suficientemente adequadas para garantir a sua proteção durante o transporte e aceitáveis do ponto de vista da transportadora, e nas condições em que foram recebidos, juntamente com as instruções enviadas e/ou quaisquer acessórios e/ou qualquer outro documento originalmente fornecido.

7.7 O Cliente permanece livre para devolver os Produtos à HOORTRADE pelos seus próprios meios e às suas próprias custas, sujeito ao cumprimento prévio das formalidades de retirada acima mencionadas. No entanto, e dada a natureza dos Produtos, a HOORTRADE oferece ao Cliente um serviço de devolução dos Produtos devido ao seu volume e/ou peso. Os custos de devolução dos Produtos variam consoante o peso da embalagem e o país indicado na morada de entrega da encomenda (ver tabela abaixo).

ZONA 1: França

ZONA 2: Alemanha, Reino Unido, Bélgica, Países Baixos, Luxemburgo

ZONA 3: Itália, Espanha, Polónia, Áustria, Portugal, República Checa

ZONA 4: Dinamarca, Irlanda, Croácia, Hungria, Lituânia, Letónia, Eslovénia, Eslováquia

PESO DA EMBALAGEM ATÉ (em KG)	CUSTOS DE ENVIO DE DEVOLUÇÃO POR ENCOMENDA INCLUINDO IVA (ZONA 1)	CUSTOS DE ENVIO DE DEVOLUÇÃO POR ENCOMENDA INCLUINDO IVA (ZONA 2)	CUSTOS DE ENVIO DE DEVOLUÇÃO POR ENCOMENDA INCLUINDO IVA (ZONA 3)	CUSTOS DE ENVIO DE DEVOLUÇÃO POR ENCOMENDA INCLUINDO IVA (ZONA 4)	CUSTOS DE ENVIO DE DEVOLUÇÃO POR ENCOMENDA INCLUINDO IVA (ZONA 5)
< 1	9 €	10 €	11 €	12 €	13 €
1	23 €	32 €	34 €	38 €	41 €
2	23 €	33 €	35 €	39 €	42 €
3	24 €	33 €	35 €	39 €	42 €
4	24 €	33 €	35 €	39 €	42 €
5	24 €	34 €	36 €	40 €	43 €
6	24 €	34 €	36 €	40 €	43 €
7	25 €	34 €	36 €	40 €	43 €
8	25 €	35 €	37 €	41 €	44 €
9	25 €	35 €	37 €	41 €	44 €
10	25 €	35 €	37 €	41 €	44 €
11	26 €	36 €	38 €	42 €	45 €
12	26 €	36 €	38 €	42 €	45 €
13	26 €	36 €	38 €	42 €	45 €
14	26 €	37 €	39 €	43 €	46 €
15	26 €	37 €	39 €	43 €	46 €
16	27 €	37 €	39 €	43 €	46 €
17	27 €	38 €	40 €	44 €	47 €
18	27 €	38 €	40 €	44 €	47 €
19	27 €	38 €	40 €	44 €	47 €
20	27 €	38 €	40 €	44 €	47 €
21	27 €	38 €	40 €	44 €	47 €
22	27 €	38 €	40 €	44 €	47 €
23	27 €	39 €	41 €	45 €	48 €
24	27 €	39 €	41 €	45 €	48 €
25	27 €	39 €	41 €	45 €	48 €
26	27 €	40 €	42 €	46 €	49 €
27	28 €	40 €	42 €	46 €	49 €
28	28 €	40 €	42 €	46 €	49 €
29	28 €	41 €	43 €	47 €	50 €
30	28 €	41 €	43 €	47 €	50 €

Qualquer verificação útil é, em qualquer caso, realizada pela HOORTRADE após o recebimento dos Produtos. Para que a HOORTRADE possa realizar as verificações necessárias e gerir o seu pedido de levantamento em condições ótimas, a HOORTRADE recomenda vivamente que o Cliente lhe envie uma fotografia do(s) Produto(s) devolvido(s) e do(s) pacote(s) antes do envio. A HOORTRADE solicita ao Cliente que remova as etiquetas de transporte de saída das Encomendas.

De acordo com o quadro legal do direito de rescisão, a HOORTRADE reserva-se o direito de responsabilizar o Cliente em caso de depreciação dos Produtos resultante de manipulações que não sejam as necessárias para estabelecer a natureza, características e bom funcionamento desses Produtos. Quando tal depreciação for constatada na devolução dos Produtos, a HOORTRADE poderá, caso a caso, justificar a depreciação do valor do Produto no reembolso do Cliente de acordo com as manipulações defeituosas pelas quais este último é responsável.

7.8 No caso de o Cliente exercer o seu direito de rescisão, o valor total pago pelo Cliente será reembolsado ao Cliente pela HOORTRADE, sem demora injustificada, no prazo de catorze (14) dias a contar da data em que a HOORTRADE for informada da decisão do Cliente de se retirar. Os custos de devolução correspondentes serão deduzidos do valor reembolsado. Este reembolso pode ser adiado até que os Produtos tenham sido recolhidos ou até que o Cliente Consumidor tenha fornecido uma prova de envio destes Produtos com uma fotografia do Produto e da embalagem, o que ocorrer primeiro. O reembolso será efetuado utilizando o mesmo meio de pagamento utilizado aquando da realização da encomenda, salvo se o Cliente concordar expressamente com a utilização de outro meio de pagamento e desde que o reembolso não implique quaisquer custos para o Cliente.

## 8. GARANTIA DO PRODUTO

### Garantias legais

"O consumidor tem um prazo de dois anos a contar da entrega dos bens para obter a implementação da garantia legal de conformidade em caso de aparecimento de uma falta de conformidade. Durante este período, o consumidor apenas é obrigado a provar a existência da falta de conformidade e não a data em que esta apareceu.

Sempre que o contrato de venda de bens prever o fornecimento de conteúdos digitais ou serviços digitais de forma contínua por um período superior a dois anos, a garantia legal aplica-se a esses conteúdos digitais ou serviços digitais durante todo o período de fornecimento. Durante esse período, o consumidor apenas é obrigado a demonstrar a existência da falta de conformidade que afeta os conteúdos digitais ou os serviços digitais e não a data em que esta apareceu.

A garantia legal de conformidade implica a obrigação de o profissional, se for o caso, fornecer todas as atualizações necessárias para manter a conformidade do imóvel.

A garantia legal de conformidade confere ao consumidor o direito de reparar ou substituir o bem no prazo de trinta dias a contar do seu pedido, gratuitamente e sem maiores inconvenientes para ele.

Se o produto for reparado no âmbito da garantia legal de conformidade, o consumidor beneficia de uma prorrogação de seis meses da garantia inicial.

Se o consumidor solicitar a reparação do bem, mas o vendedor impor a substituição, a garantia legal de conformidade é renovada por um período de dois anos a contar da data da substituição do bem.

O consumidor pode obter uma redução do preço de compra mantendo os bens ou rescindir o contrato sendo reembolsado na íntegra contra a devolução dos bens, se: 1º O profissional se recusar a reparar ou substituir os bens; 2º A reparação ou substituição do imóvel ocorra após o prazo de trinta dias; 3º A reparação ou substituição do bem causa um grave inconveniente ao consumidor, em especial quando este suporta definitivamente os custos da retoma ou remoção do bem não conforme, ou quando suporta os custos de instalação do bem reparado ou de substituição; 4º A não conformidade do imóvel persiste apesar da tentativa infrutífera do vendedor de o pôr em conformidade.

O consumidor tem igualmente direito a uma redução do preço dos bens ou à resolução do contrato quando a falta de conformidade for tão grave que justifique a redução imediata do preço ou a resolução do contrato. Nesse caso, o consumidor não é obrigado a solicitar previamente a reparação ou a substituição do bem.

O consumidor não tem o direito de cancelar a venda se a falta de conformidade for insignificante. Qualquer período de imobilização do imóvel com vista à sua reparação ou substituição suspende a garantia que restava a decorrer até à entrega do artigo remodelado. "Os direitos acima mencionados resultam da aplicação dos artigos L. 217-1 a L. 217-32 do Código do Consumidor.

O vendedor que obstruir a execução da garantia legal de conformidade de má-fé incorre numa coima civil de montante máximo de 300.000 euros, que pode ser aumentada para 10% do volume de negócios médio anual (artigo L. 241-5 do Código do Consumidor).

O consumidor beneficia igualmente da garantia legal contra defeitos latentes, nos termos dos artigos 1641.º a 1649.º do Código Civil, pelo prazo de dois anos a contar da descoberta do defeito. Esta garantia confere ao titular o direito a uma redução do preço se o artigo for conservado ou a um reembolso total contra a devolução do artigo.

8.1 Todos os Produtos adquiridos no Site beneficiam das seguintes garantias legais, previstas no Código Civil e no Código do Consumidor.

8.2 O Cliente é, no entanto, devidamente informado de que qualquer modificação, corte ou personalização de uma ou mais partes dos Produtos entregues impede a aplicação das garantias legais associadas, definidas abaixo.

## **Garantia legal de conformidade**

8.3 De acordo com os artigos L. 217-3 e seguintes do Código do Consumo, "o vendedor entrega bens conformes com o contrato e com os critérios estabelecidos no artigo L. 217-5" e "é responsável por qualquer falta de conformidade existente no momento da entrega dos bens, na aceção do artigo L. 216-1, que surja no prazo de dois anos a contar da entrega". O vendedor "é igualmente responsável, durante os mesmos períodos, por qualquer falta de conformidade resultante da embalagem, das instruções de montagem ou da instalação, quando esta lhe tenha sido imputada pelo contrato ou tenha sido realizada sob a sua responsabilidade, ou quando a instalação incorreta, efetuada pelo consumidor nos termos do contrato, se deva a lacunas ou erros nas instruções de instalação fornecidas pelo vendedor". A garantia de conformidade pode ser exercida se existir um defeito no dia da tomada de posse do Produto.

8.4. Nos termos do artigo L.217-4 do Código do Consumidor, um Produto é considerado conforme com o contrato:

"1º Corresponde à descrição, tipo, quantidade e qualidade, nomeadamente no que respeita à funcionalidade, compatibilidade, interoperabilidade ou qualquer outra característica prevista no contrato;

2º Destina-se a qualquer utilização especial pretendida pelo consumidor, levada ao conhecimento do vendedor, o mais tardar no momento da celebração do contrato e que este tenha aceite;

3º É entregue com todos os acessórios e instruções de instalação, a fornecer de acordo com o contrato;

4º Deve ser atualizado em conformidade com o contrato. ».

Além disso, um Produto é considerado conforme se cumprir os critérios estabelecidos no artigo L.217-5 do Código do Consumidor:

«1º É adequado para a utilização habitualmente prevista de mercadorias do mesmo tipo, tendo em conta, se for caso disso, qualquer disposição do direito da União e do direito nacional, bem como todas as normas técnicas ou, na falta dessas normas técnicas, os códigos de conduta específicos aplicáveis ao setor em causa

2º Se for caso disso, possui as qualidades que o vendedor apresentou ao consumidor sob a forma de amostra ou modelo, antes da celebração do contrato;

3º Se for caso disso, os elementos digitais nele contidos devem ser fornecidos em conformidade com a versão mais recente disponível no momento da celebração do contrato, salvo acordo em contrário das partes;

4º Quando aplicável, é entregue com todos os acessórios, incluindo embalagem, e instruções de instalação que o consumidor pode legitimamente esperar;

5º Quando aplicável, são fornecidas as atualizações que o consumidor pode legitimamente esperar, de acordo com o disposto no artigo L. 217-19;

6º Corresponde à quantidade, qualidade e outras características, incluindo em termos de durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, que o consumidor pode legitimamente esperar para bens do mesmo tipo, tendo em conta a natureza do bem, bem como as declarações públicas feitas pelo vendedor, por qualquer pessoa a montante na cadeia de transações, ou por uma pessoa que atue em seu nome, incluindo na publicidade ou na rotulagem. ».

8.5. Presume-se, na falta de conformidade dos bens novos que surjam no prazo de vinte e quatro (24) meses a contar da entrega dos bens, salvo prova em contrário, que existe no momento da entrega, salvo se esta presunção for incompatível com a natureza dos bens ou com o defeito invocado.

8.6 No entanto, de acordo com o artigo L.217-7 do Código do Consumidor, esta presunção não se aplica se "for incompatível com a natureza do [Produto] ou com a alegada falta de conformidade". A este respeito, a HOORTRADE poderá analisar o Produto em litígio para determinar se o defeito identificado existia ou não no dia da entrega do Produto ao Cliente. No entanto, findo o prazo legal, caberá ao Cliente provar que o defeito existia no momento da tomada de posse do Produto.

8.7. Para permitir à HOORTRADE ilidir a presunção de conformidade, qualquer pedido de substituição ou reparação de produtos não conformes ao abrigo da garantia legal de conformidade deve ser acompanhado de fotografias, a fim de facilitar o processamento do pedido e permitir à HOORTRADE efetuar as verificações necessárias.

8.8 De acordo com o artigo L.217-8 do Código do Consumidor, "em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito a que o bem seja repostado em conformidade por reparação ou substituição ou, na sua falta, por redução do preço ou pela resolução do contrato." No entanto, o artigo L217-12 do Código do Consumidor especifica que "o vendedor não pode proceder de acordo com a escolha feita pelo consumidor se o cumprimento solicitado for impossível ou implicar custos desproporcionados no que diz respeito, nomeadamente: 1º O valor do bem na ausência de falta de conformidade; 2º A extensão da falta de conformidade; e 3º A possibilidade de optar pela outra escolha sem maiores inconvenientes para o consumidor. O vendedor pode recusar-se a repor o bem em conformidade se tal for impossível ou implicar custos desproporcionados, em especial no que se refere aos 1º e 2º". ». A HOORTRADE compromete-se a oferecer ao Cliente como prioridade, e a dar prioridade, à substituição de peças não conformes do Produto. A substituição do Produto será considerada como um primeiro recurso em casos de manifesta impossibilidade de conformidade através da reparação dos bens.

8.9. O Cliente não poderá solicitar a redução do preço de compra do Produto ou o cancelamento da venda contra reembolso do preço quando o cumprimento ocorrer para além de um período de trinta (30) dias após a solicitação do Cliente, se a ultrapassagem desse prazo for imputável ao Cliente, em particular devido à sua incapacidade de responder às solicitações da HOORTRADE para processar sua solicitação.

8.10. Nos termos do artigo L. 217-3 do Código do Consumo francês, a ação resultante da falta de conformidade beneficia do prazo de prescrição dos artigos 2224 e seguintes do Código Civil francês.

8.11 A garantia legal de conformidade aplica-se independentemente de qualquer garantia comercial concedida.

Garantia legal contra defeitos ocultos

8.12 De acordo com os Artigos 1641 a 1649 do Código Civil, o Cliente pode solicitar o exercício da garantia contra defeitos latentes se os defeitos apresentados não aparecerem no momento da compra, forem anteriores à compra e forem suficientemente graves (o defeito deve tornar o Produto impróprio para o uso a que se destina, ou reduzir esse uso a tal ponto que o Comprador não teria comprado o Produto ou não o teria comprado em tal momento). preço se tivesse conhecimento do defeito).

8.13 As reclamações ou pedidos de reembolso de um Produto não conforme devem ser feitos por correio ou através do formulário de contacto dedicado a este fim e acessível no Site a partir da área de cliente. O Cliente será reembolsado pelo valor da sua encomenda utilizando o mesmo meio de pagamento utilizado para a transação inicial. Os custos do procedimento de reembolso (em especial o custo de devolução do Produto em causa) permanecerão a cargo da HOORTRADE.

8.14 Em caso de descoberta de um defeito oculto, a HOORTRADE esforça-se por dar prioridade, na medida do possível, à substituição da peça ou Produto defeituoso, a fim de garantir uma resolução rápida e eficiente do problema. No entanto, de acordo com o artigo 1644.º do Código Civil, o cliente conserva o direito de optar pela anulação da venda, ou pela redução do preço, de acordo com a sua preferência.

8.15 De acordo com o artigo 1648.º, n.º 1, do Código Civil, o Cliente é informado de que "a ação resultante dos defeitos redibitórios deve ser intentada pelo comprador no prazo de dois anos a contar da descoberta do defeito".

## **GARANTIAS COMERCIAIS**



## Garantia de reparação do motor

8.16 Além da garantia legal de conformidade, a HOORTRADE oferece ao Cliente uma garantia comercial que cobre a reparação dos elementos mecânicos do portão basculante e motorizações do portão deslizante (doravante, o "Equipamento").

8.17 Qualquer pedido de implementação desta garantia dará origem a um diagnóstico do Equipamento por parte da HOORTRADE. O tratamento do pedido do Cliente irá variar de acordo com as seguintes situações:

8.17.1. Em caso de impossibilidade de reparação, a HOORTRADE substituirá o Produto por um produto idêntico ou equivalente.

8.17.2. Se o pedido de reparação for efetuado durante o período de vinte e quatro (24) meses abrangido pela garantia legal de conformidade, a HOORTRADE procederá à reparação do Equipamento sem custos para o Cliente, salvo se este optar pela substituição do Produto de acordo com a escolha feita ao abrigo da garantia legal de conformidade nas condições do Artigo 8.5 destes Termos e Condições. Qualquer reparação realizada dentro deste prazo resultará numa prorrogação de seis (6) meses da garantia legal de conformidade, de acordo com o Artigo L.217-3 do Código do Consumidor.

8.17.3. Se o pedido de reparação for efetuado para além do período de vinte e quatro (24) meses abrangido pela garantia legal de conformidade, a HOORTRADE faturará a reparação do Equipamento, com base num orçamento previamente validado pelo Cliente.

8.18 A HOORTRADE compromete-se a tratar da recuperação do Equipamento para reparação. A HOORTRADE compromete-se ainda a devolver o Equipamento reparado ao Cliente, sem qualquer custo adicional para este.

8.19 Esta garantia comercial não cobre danos resultantes de uso indevido, negligência, falha em seguir as instruções de instalação, uso e manutenção, modificação ou reparo do Produto por um fornecedor terceirizado.

## 9. RESPONSABILIDADE

9.1 Cada uma das partes será responsável pelas consequências resultantes das suas falhas, erros ou omissões e que causem danos diretos à outra parte.

### Responsabilidade do Cliente

• 9.2 Os Produtos são concebidos para serem instalados e utilizados em condições normais de utilização e manutenção. Em caso de danos causados ao Produto por condições climáticas extremas (tempestades, granizo, inundações, ventos fortes, etc.), a HOORTRADE não pode ser responsabilizada pela reparação ou substituição destes Produtos. Os danos resultantes de fenómenos meteorológicos extremos ou imprevisíveis fora do controlo da HOORTRADE, são da exclusiva responsabilidade do Cliente. Os danos causados pelo mau tempo podem ser cobertos pelo seguro residencial subscrito pelo Cliente. O Cliente é aconselhado a verificar com a sua seguradora se a sua apólice de seguro residencial inclui cobertura para tais danos. O Cliente deve recorrer ao seu seguro residencial para qualquer compensação relativa a danos causados por eventos climáticos extremos.

9.3 De acordo com o Artigo L216-2 do Código do Consumidor, qualquer risco de perda ou dano ao Produto é transferido para o consumidor no momento em que ele ou ela tomou posse física do mesmo. Como tal, os danos causados por atos de vandalismo ocorridos após a entrega do Produto são da exclusiva responsabilidade do Cliente. Tais danos poderão ser cobertos pelo seguro residencial subscrito pelo Cliente. O Cliente é aconselhado a verificar com a sua seguradora se o seu contrato inclui cobertura para este tipo de sinistro.

Recomenda-se que o Cliente contrate um seguro que cubra os riscos de vandalismo.

9.4 O Cliente é o único responsável pela qualidade, precisão, relevância e exatidão das informações que fornece no Site com a finalidade de efetuar e validar a sua encomenda. Qualquer erro da sua parte quanto às informações comunicadas à HOORTRADE aquando da realização da sua encomenda e suscetível de afetar a entrega dos Produtos encomendados pode dar origem a uma nova faturação pela HOORTRADE dos custos necessários para agendar uma nova entrega. A HOORTRADE não pode ser responsabilizada a este respeito.

9.5 O Cliente é o único responsável perante a HOORTRADE e, quando aplicável, perante terceiros por quaisquer danos, de qualquer natureza, causados por informações comunicadas, transmitidas ou divulgadas aquando da realização da sua encomenda e aplicação destes Termos e Condições, bem como por qualquer violação por parte da mesma destas disposições contratuais.

9.6 O Cliente é o único responsável pela escolha dos Produtos que encomenda através do Site.

9.7 A montagem do(s) Produto(s) entregue(s) é realizada sob a exclusiva responsabilidade do Cliente. Da mesma forma, qualquer corte do Produto ou modificação de uma peça que o compõe é realizado sob a exclusiva responsabilidade do Cliente. Em nenhuma circunstância a HOORTRADE pode ser responsabilizada por montagens que não cumpram as regras da arte ou as instruções de montagem e utilização.

9.8 Para garantir que a reclamação do Cliente seja devidamente tratada, o Cliente deve examinar as condições e o conteúdo da sua encomenda no dia da entrega, a fim de formular as reservas necessárias nas condições referidas no Artigo 5) e notificar imediatamente a HOORTRADE através do formulário de contacto de qualquer defeito encontrado. Em caso de defeito, o Cliente não deverá proceder à montagem do Produto antes do processamento da sua reclamação pela HOORTRADE. Em caso de montagem do produto, a HOORTRADE não pode ser responsabilizada por quaisquer

defeitos encontrados após a montagem do produto. Consequentemente, se o Cliente não informar a HOORTRADE da existência de uma peça defeituosa e a montar como parte da montagem do Produto, não poderá invocar a falta de conformidade da peça.

9.9 Quando confia a montagem e instalação do Produto, ou de uma peça sobresselente, adquirida a um terceiro prestador de serviços profissional ou instalador, a expensas suas, este último permanece o único responsável pela montagem, pelos meios implementados para o efeito e por quaisquer danos que possam resultar para o Cliente e/ou para o Produto durante ou no final da sua instalação. Em caso de intervenção de um prestador de serviços profissional terceiro ou instalador contratado pelo Cliente, a HOORTRADE não cobrirá os custos associados a esta intervenção, incluindo os relativos à substituição de peças ou reparação. Todos os custos relacionados com esta intervenção continuam a ser da exclusiva responsabilidade do Cliente.

A HOORTRADE não pode, em caso algum, ser responsabilizada a este respeito. Qualquer pedido feito ao serviço pós-venda da HOORTRADE, neste caso, será rejeitado pela HOORTRADE. Qualquer possível defeito na estrutura ou forma de uma peça que compõe o Produto antes da sua montagem, perfuração, etc. deve, neste caso, ser notificado à HOORTRADE sem demora, sendo especificado que o Cliente se compromete então a suspender a montagem confiada ao profissional terceiro. A HOORTRADE não pode ser responsabilizada pelo defeito encontrado se a peça contestada for instalada ou incorporada na estrutura do Produto, apesar da notificação enviada à HOORTRADE.

#### Responsabilidade da HOORTRADE

9.10 A HOORTRADE implementará todas as medidas necessárias para garantir que o Cliente receba Produtos de qualidade em condições ideais. A HOORTRADE assume total responsabilidade pelos Produtos oferecidos aos Clientes no Site e tratará exclusivamente de quaisquer reclamações potenciais relacionadas com os referidos Produtos.

9.11 No entanto, a HOORTRADE não pode ser responsabilizada por qualquer dano, que possa ser atribuído ao próprio Cliente, ou ao ato imprevisível e insuperável de um terceiro não vinculado ao contrato, ou a um caso de força maior.

9.12 Além disso, o Cliente não será responsável por quaisquer danos sofridos pelo Cliente como resultado de mau uso ou montagem/montagem dos Produtos que não estejam em conformidade com as instruções, quer esta instalação seja realizada pelo próprio Cliente ou por um prestador de serviços terceiro nomeado pelo Cliente.

9.13 No caso de uma reclamação por parte do Cliente relacionada com um defeito encontrado num Produto, a HOORTRADE compromete-se a acusar a receção do pedido do Cliente no prazo de quarenta e oito (48) horas úteis após a receção do ficheiro completo do Cliente (referência, quantidade, fotos, qualquer informação solicitada pela HOORTRADE). No caso de um defeito encontrado num Produto e confirmado pela HOORTRADE, a HOORTRADE compromete-se a oferecer ao Cliente uma solução adaptada ao seu pedido no prazo de catorze dias de calendário após a confirmação de que a reclamação foi atendida. Esta solução será implementada, desde que o Cliente responda prontamente às solicitações da HOORTRADE e coopere ativamente no processamento da sua reclamação.

#### Responsabilidade alargada do produtor

9.14 A Hoortrade encontra-se registada na ADEME, através dos seguintes organismos, de acordo com as suas obrigações no que respeita à responsabilidade dos produtores que lhe incumbe nos termos da legislação da AGECE:

LEKO sob o identificador único FR341859\_01RGTM para a gestão de embalagens domésticas

Ecohouse sob o identificador único FR341859\_10VDLX para a gestão de mobiliário usado

Ecossistema sob o FR341859\_05DKYV identificador único para a gestão de resíduos de equipamentos elétricos e eletrónicos

Valdelia sob o identificador único FR341859\_04ULNJ para a gestão de produtos e materiais de construção de construção

## 10. AQUISIÇÃO DE PRODUTOS ANTIGOS NÃO COMERCIALIZADOS PELA HOORTRADE

Como parte da aplicação da lei AGECE, você pode ter o seu produto antigo trocado gratuitamente para a compra de um novo produto equivalente, sob condições específicas. A troca é possível para um produto de tipo equivalente ao produto de compra e de volume equivalente. Se desejar beneficiar deste trade-in, convidamo-lo a contactar o nosso serviço de apoio ao cliente antes de fazer a sua encomenda, que verificará se é elegível para as condições e quem se encarregará de organizar o trade-in.

#### Retoma de pequenos produtos

10.1 A Hoortrade não aceitará de volta pequenos produtos usados de sua casa quando novos produtos comprados em seu site forem entregues. Estes podem ser entregues gratuitamente num dos pontos de recolha da sua escolha, que encontrará no seguinte link: [quefairedemesdechets.ademe.fr/](http://quefairedemesdechets.ademe.fr/) ou em qualquer organização ecológica que recolha resíduos dos produtos em causa. Um produto pequeno é qualquer produto que possa ser transportado sem equipamento, ou seja, um produto com peso inferior a 20 kg e cujas dimensões (largura + comprimento + altura) sejam inferiores a 2 metros.

#### Retoma de produtos volumosos

10.2 Se você comprar um produto volumoso no Site, você pode solicitar a devolução de um produto de natureza e

tamanho equivalentes. O produto de troca deve ser em quantidades iguais ou inferiores ao(s) produto(s) adquirido(s) por si à Hoortrade.

O produto deve ser desmontado antes de ser retomado e embalado em uma ou mais caixas cujas dimensões não podem exceder 200cm de comprimento e 30kg por caixa, de modo a ter dimensões idênticas às dos produtos entregues. Os produtos usados devem ser disponibilizados e prontos para recolha no dia da devolução. O produto retomado não deve pôr em perigo a segurança e a saúde do habitáculo.

A retoma deve ter sido notificada antes de a encomenda ser colocada no site. Pode ter lugar no momento da entrega do novo produto ou posteriormente. A transportadora terá o direito de recusar a devolução do seu produto usado se este não cumprir as condições acima descritas.

## 11. ANÁLISE DO CLIENTE

11.1 O Site criou uma solução para recolher, divulgar e controlar comentários relacionados com a experiência dos Clientes em relação à sua encomenda, bem como aos Produtos oferecidos. As avaliações são sempre recolhidas com base na experiência real de compra e utilização de Produtos de acordo com a Diretiva Omnibus.

11.2 Após a sua compra, o Cliente poderá ser contactado por e-mail pela SKEEPERS, através da sua solução de AVALIAÇÕES VERIFICADAS, a fim de publicar um comentário relativo à sua experiência de compra, bem como à sua experiência de utilização dos Produtos adquiridos.

11.3 O Cliente tem a possibilidade de deixar um comentário por um período de três meses após o convite enviado por e-mail. Os consumidores que tenham apresentado uma revisão poderão modificá-la por um período de três meses após a sua redação. Além disso, ele só pode pedir a retirada de sua opinião.

11.4 O Cliente compromete-se a deixar um comentário com base na sua experiência real com a marca e o produto. Não deve ser considerado ininteligível, inadequado, abusivo, difamatório, discriminatório, acusatório, racista ou que implique uma ação judicial. A classificação e o comentário da avaliação também devem ser relevantes para o tópico a ser observado e devem coincidir entre si. A avaliação não deve ter como objetivo distorcer a média da empresa classificada, conter elementos concretos de conflitos de interesse, mencionar o nome de um concorrente e/ou incentivar a compra do concurso. A avaliação não deve conter material promocional ou spam, e/ou mencionar outros sites. A avaliação não deve conter informações pessoais ou quaisquer outras informações que possam identificar o avaliador, entrar em contato com ele ou levar ao roubo de identidade. Em caso de violação, o aviso será automaticamente rejeitado.

11.5 O Site reserva-se o direito de contactar novamente o Cliente seguindo a sua opinião, bem como de responder diretamente à mesma no âmbito do seu direito de resposta.

11.6 Ao depositar a sua análise no Site, o Cliente atribui à Hoortrade o direito de reproduzir, representar, traduzir, adaptar e explorar a totalidade ou parte da análise, por qualquer meio técnico e/ou digital conhecido ou desconhecido até à data, em qualquer formato e em qualquer tipo de suporte. Esta transferência de direitos patrimoniais é concedida gratuitamente e não exclusivamente, para todo o mundo e durante todo o prazo legal de proteção dos direitos de propriedade intelectual a partir da apresentação da notificação pelo Cliente.

## 12. PROPRIEDADE INTELECTUAL

12.1 O Site, bem como as bases de dados, textos, documentos, informações, imagens, fotografias, gráficos, logótipos ou quaisquer outros dados estão protegidos ao abrigo dos Artigos L.111-1 e seguintes do Código da Propriedade Intelectual e permanecem propriedade exclusiva da HOORTRADE ou, quando aplicável, dos seus respetivos proprietários junto dos quais a HOORTRADE obteve as autorizações de funcionamento necessárias.

12.2 A HOORTRADE continua a ser titular de todos os direitos de propriedade intelectual registados e registados no Instituto Nacional da Propriedade Intelectual (INPI) e relativos ao Site, bem como de todos os direitos de propriedade intelectual e direitos de autor relativos a qualquer outro sinal distintivo que lhe pertença.

12.3 Qualquer reprodução e/ou representação, download, tradução, adaptação, exploração, distribuição, difusão e/ou comunicação, sob qualquer forma, comercial ou não, da totalidade ou de parte do Site ou de qualquer um dos direitos de propriedade intelectual pertencentes à HOORTRADE é estritamente proibida. O Cliente também se absterá de qualquer ato ou ato suscetível de infringir, direta ou indiretamente, os direitos de propriedade intelectual da HOORTRADE.

12.4 No caso de ocorrer uma violação dos direitos de propriedade intelectual relacionados ao Site ou aos direitos da HOORTRADE, o Cliente é convidado a denunciá-la à HOORTRADE através do formulário de contato na área de cliente do Site.

## 13. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

13.1 O Cliente é informado de que a criação da sua conta pessoal, bem como a realização e validação da sua encomenda no Site, dão origem à recolha e tratamento pela HOORTRADE de dados pessoais que lhe digam respeito, cuja utilização está sujeita às disposições da Lei n.º 78-17, de 6 de janeiro de 1978, relativa às Tecnologias de Informação, e o Regulamento Europeu 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (doravante o "RGPD").

13.2 A HOORTRADE disponibiliza ao Cliente, no seu Site, uma política de privacidade acessível no seguinte endereço URL [www.sicaan.fr/](http://www.sicaan.fr/) - [www.sicaan.be/](http://www.sicaan.be/) - [www.sicaan.it/](http://www.sicaan.it/) - [www.sicaan.es/](http://www.sicaan.es/) - [www.sicaan.de/](http://www.sicaan.de/) - [www.sicaan.nl/](http://www.sicaan.nl/) - [www.sicaan.pl/](http://www.sicaan.pl/) - [www.sicaan.lu/](http://www.sicaan.lu/) - [www.sicaan.pt/privacy](http://www.sicaan.pt/privacy) - [www.sicaan.at/privacy/](http://www.sicaan.at/privacy/) - [www.sicaan.ie/privacy/](http://www.sicaan.ie/privacy/) - [www.sicaan.dk/privacy/](http://www.sicaan.dk/privacy/) - [www.sicaan.fi/privacy/](http://www.sicaan.fi/privacy/) - [www.sicaan.se/privacy/](http://www.sicaan.se/privacy/) - [www.sicaan.co.uk/privacy/](http://www.sicaan.co.uk/privacy/) - [www.sicaan.cz/privacy/](http://www.sicaan.cz/privacy/) - [www.sicaan.gr/privacy/](http://www.sicaan.gr/privacy/) - [www.sicaan.hr/privacy/](http://www.sicaan.hr/privacy/) - [www.sicaan.hu/privacy/](http://www.sicaan.hu/privacy/) - [www.sicaan.lt/privacy/](http://www.sicaan.lt/privacy/) - [www.sicaan.lv/privacy/](http://www.sicaan.lv/privacy/) - [www.sicaan.ro/privacy/](http://www.sicaan.ro/privacy/) - [www.sicaan.si/privacy/](http://www.sicaan.si/privacy/) - [www.sicaan.sk/privacy/](http://www.sicaan.sk/privacy/), e descrevendo os princípios de recolha e tratamento de dados pessoais praticados pela HOORTRADE, bem como os direitos que o Cliente tem relativamente aos seus dados.

## 14. LÍNGUA DO GTCS

14.1 Estes T&Cs estão escritos em francês.

14.2 No caso de necessitarem de ser traduzidos para uma ou mais línguas, prevalecerá apenas a versão francesa do texto em caso de litígio.

## 15. LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

15.1 Estes Termos e Condições são regidos pela lei francesa.

15.2 Em caso de litígio a que estes Termos e Condições (ou qualquer uma das suas cláusulas) e/ou a relação entre as partes possam dar origem, o Cliente pode, à sua escolha, para além de um dos tribunais com competência territorial ao abrigo do Código de Processo Civil, intentar uma ação contra o tribunal do lugar onde residia no momento da celebração do contrato ou da ocorrência do facto danoso.

15.3 De acordo com o artigo L.612-1 do Código do Consumidor, recorda-se que "todo o consumidor tem o direito de recorrer gratuitamente a um mediador de consumo com vista à resolução amigável do litígio que o opõe a um profissional. Para isso, o profissional garante ao consumidor o recurso efetivo a um sistema de mediação do consumidor".

15.4 Nos termos da Portaria n.º 2015-1033, de 20 de agosto de 2015, e do Decreto de Execução n.º 2015-1382, de 30 de outubro de 2015, qualquer litígio ou denominado litígio de consumo, sujeito ao artigo L.612-2 do Código do Consumidor, pode ser resolvido amigavelmente por mediação no CMAP – Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris.

15.5 Para submeter o seu litígio ao mediador, o Cliente pode:

(i) preencher o formulário no site do CMAP: [www.mediateur-conso.cmap.fr](http://www.mediateur-conso.cmap.fr); quer

(ii) enviar o seu pedido por correio simples ou registado para CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS; quer

(iii) enviar um e-mail para [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr).

15.6 Recorda-se que a mediação não é obrigatória, salvo disposição legal em contrário, e é oferecida para resolver litígios, evitando o recurso aos tribunais.

## Apêndice 1 - Modelo de formulário de resolução

(Por favor, preencha e devolva este formulário apenas se desejam rescindir o contrato)

À atenção de: HOORTRADE, 83-85 boulevard du parc de l'Artillerie - 69007 LYON - França

Venho por este meio notificá-lo da minha rescisão do contrato relativo a: Número do pedido: \_\_\_\_\_

E em relação ao(s) Produto(s) abaixo:

---

---

---

Recebido: \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Meu nome e endereço:

---

---

---

Aceito a oferta de serviço de devolução oferecida pela Hoortrade (ponto 7.7 das CGV)

Data: \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

*Assinatura (apenas no caso de notificação em papel deste formulário):*

## Anexo 2 - Lista dos códigos postais não entregues pela HOORTRADE

Pays

Ville

CEPs

Espanha		
	Ceuta	51001 → 51005
	Melilha	52001 → 52005
	Ilhas Canárias	35XXX
	Ilhas Baleares	07XXX
UK		
	Ilha de Wight	PO30 a PO41
	Anglesey (Ynys Mon)	LL58 a LL78
	Shetland	EA1 a EA3
	Ilhas Orkney (Orkney)	KW15 a KW17
	Hébridas Exteriores	HS1 a HS9
	Mull	PA64 a PA75
	Skye	IV41 a IV56
	Islay	PA42 a PA49
	Arran	KA27
	Bute	PA20 a PA21
	Coll & Sorteado	PA77, PA78
	Ilha Santa (Anglesey)	LL65
	Portland	T5D
	Lindisfarne (Ilha Santa)	TD15
	Ilha de Man	IM1 a IM9
	Camisola	JE1 a JE4
	Guernsey	GY1 a GY10
Itália		
	São Marinho	4789X
	Livigno	23041
	Vaticano	00120
Noruega		
	Longyearbyen	9170
	Svalbard	9171
	Isfjord på Svalbard	9172
	Ny-Alesund	9173
	Hopen	9174
	Sveagruva	9175
	Bjornoya	9176
	Hornsund	9177
	Barentsburg	9178
	Pyramiden	9179
Portugal		
	Madeira	9000 → 9390
		9400
		9500 → 9690
	Açores	9700 → 9950
		9960 → 9989