

OYSHO

CONDIÇÕES DE COMPRA

1. INTRODUÇÃO

O presente documento (juntamente com os documentos nele mencionados) determina as condições que regulam a utilização deste site (www.oysho.com) e a compra de produtos existentes no mesmo (adiante designada como as "Condições").

Solicitamos-lhe que, antes de utilizar este site, leia cuidadosamente as Condições, a nossa Política de Cookies e a nossa Política de Privacidade (adiante designadas em conjunto como "Políticas de Proteção de Dados"). Quando utilizar este site ou efetuar uma encomenda através do mesmo, fique ciente de que se encontra vinculado(a) pelas presentes Condições e pelas nossas Políticas de Proteção de Dados, pelo que se não concordar com todas as Condições e com as Políticas de Proteção de Dados, não deve utilizar este site.

As presentes Condições podem ser modificadas. É da sua responsabilidade efectuar a sua leitura periódica, sendo que se aplicam as condições atuais no momento da celebração do respetivo Contrato (tal como é definido adiante) ou da utilização deste site. Se tiver qualquer dúvida relativamente às Condições ou às Políticas de Proteção de Dados, pode contactar-nos através do formulário de contacto.

O Contrato pode ser celebrado, por escolha do utilizador, em qualquer um dos idiomas em que as Condições estejam disponíveis no presente site.

2. OS NOSSOS DADOS

A venda de produtos através desta página web é levada a cabo sob o nome OYSHO pela ZARA PORTUGAL - CONFECÇÕES, S.A., sociedade comercial anónima, com sede na Avenida Fontes Pereira de Melo, n.º49, 2.º esquerdo, 1050-120 Lisboa, registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, sob o número 500 781 419, que é também o número de identificação de pessoa colectiva, com o capital social de € 4.800.000,00 (quatro milhões e oitocentos mil euros).

3. OS SEUS DADOS E AS SUAS VISITAS A ESTE SITE

As informações ou os dados pessoais que nos fornecer serão processados de acordo com as Políticas de Proteção de Dados. Quando utilizar este site, o utilizador concorda com o processamento das informações e dos dados e declara que todas as informações e dados fornecidos são verdadeiros e correspondem à realidade.

4. UTILIZAÇÃO DO NOSSO SITE

Quando utilizar este site e efetuar encomendas através do mesmo, concorda com o seguinte:

- i. Utilizar este site apenas para efetuar consultas e encomendas legalmente válidas.
- ii. Não efetuar quaisquer encomendas falsas ou fraudulentas. Se for razoavelmente considerado que foi efetuada uma encomenda semelhante, estaremos autorizados a cancelá-la e a informar as autoridades competentes.
- iii. Fornecer-nos de forma verdadeira e inequívoca o seu endereço de correio eletrónico, o seu endereço postal e/ou quaisquer outros dados de contacto. Além disso, concorda que, se necessário, podemos utilizar essas informações para o(a) contactar (consulte a nossa Política de Privacidade).

Se não nos fornecer todas as informações necessárias, não será possível efetuar a sua encomenda.

Quando efetuar uma encomenda através deste site, declara que é maior de 18 anos e que está legalmente habilitado(a) para celebrar contratos.

5. DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

Os artigos fornecidos neste site estão apenas disponíveis para entrega em Portugal.

Se desejar pode encomendar artigos de outro Estado-Membro da EU, fora de Portugal, através deste sítio web, sendo que, os artigos encomendados só podem ser entregues nas lojas OYSHO ou nos endereços de entrega, em Portugal.

6. CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

Para efetuar uma encomenda, é necessário seguir o procedimento de compra online e clicar em "Autorizar Pagamento", antes do que deverá ler e aceitar as presentes Condições de Compra. Nesse momento, estará a celebrar um contrato de compra e venda connosco (o "Contrato"). Depois de o fazer, receberá uma mensagem de correio eletrónico a confirmar a receção da sua encomenda (a "Confirmação da Encomenda"). Posteriormente será informado(a) através de uma mensagem de correio eletrónico por via da qual confirmaremos o envio da encomenda (a "Confirmação de Envio"). Deverá ser anexado um bilhete eletrónico com os detalhes da sua encomenda à Confirmação de Envio (o "E-ticket")

7. DISPONIBILIDADE DOS PRODUTOS

Todas as encomendas de produtos estão sujeitas à disponibilidade dos mesmos. Nesta mesma linha, se existirem dificuldades respeitantes ao fornecimento de produtos ou se não existirem mais artigos em stock, a OYSHO procederá ao reembolso de quaisquer montantes que já tenham sido pagos em relação com os artigos em falta no prazo de 30 dias.

8. ENTREGA

Não obstante a cláusula 7 acima respeitante à disponibilidade de produtos e, salvo circunstâncias extraordinárias, envidaremos esforços para enviar a encomenda com os produtos mencionados em cada Confirmação de Entrega antes da data indicada na mesma ou, se não for especificada qualquer data, dentro do período de tempo estimado indicado aquando da seleção do método de envio (entrega em loja, entrega em ponto de recolha ou entrega em domicílio) e, em qualquer caso, dentro de um período máximo de 30 dias a contar da data da Confirmação da Encomenda. Contudo, pode haver atrasos por motivos como a personalização de produtos, a ocorrência de circunstâncias imprevistas ou a zona de entrega. No que concerne ao cartão-presente virtual, o mesmo será enviado na data por si indicada no ato da realização da encomenda. Se, não conseguirmos cumprir a data de entrega por motivos alheios à nossa responsabilidade, iremos informá-lo a respeito dessa situação e dar-lhe-emos a opção de prosseguir com a compra, de estabelecer uma nova data de entrega, ou de cancelar a encomenda com reembolso total do montante pago, sem prejuízo de todos os restantes direitos que lhe assistam nos termos da legislação aplicável. Não efetuamos entregas ao domicílio aos sábados nem aos domingos, exceto no caso do cartão-presente virtual, que será enviado na data definida por si.

Para os fins das presentes Condições, a "entrega" Considera-se efetuada ou um produto considera-se "entregue" com a assinatura do recibo de entrega na morada acordada.

O cartão-presente virtual será considerado como tendo sido entregue, conforme estabelecido nos Termos de Utilização respetivos e, em qualquer caso, no momento do seu envio para o endereço de correio eletrónico por si indicado.

9. IMPOSSIBILIDADE DE ENTREGA

Se não for possível entregar a sua encomenda deixaremos um aviso a indicar o local onde se encontra a sua encomenda e os procedimentos a levar a cabo se desejar que a mesma lhe seja novamente entregue.

Em caso de não entrega do produto no prazo estipulado, poderão ser cobrados ao Utilizador os montantes correspondentes às despesas com a armazenagem dos produtos e decorrentes de novas tentativas de entrega da encomenda.

10. VERIFICAR DISPONIBILIDADE NA LOJA E RESERVAR NA LOJA (opção disponível apenas através do site www.oysho.com e web mobile)

Disponibilidade em loja

O usuário poderá verificar a disponibilidade de um determinado produto clicando em "[indicar]". A seguir, será aberta uma janela ou pop-up onde o usuário deverá inserir o seu código postal ou cidade, podendo assim selecionar uma das lojas físicas que aparecerá no ecrã e verificar a disponibilidade de um determinado produto na loja física selecionada.

Esta informação é válida apenas no momento imediato da consulta. A sua mera consulta não implica reserva do produto. Se desejar reservar o produto numa loja física, deve seguir as instruções descritas a seguir.

Reserva em loja

O objetivo desta cláusula é determinar as condições em que o utilizador pode utilizar o serviço de reserva dos produtos publicados no site, e a sua posterior compra em loja física, definindo os requisitos de reserva. A reserva dos artigos oferecidos através deste site está disponível apenas para as lojas OYSHO em Portugal. Os preços listados no site incluem IVA. Pode utilizar como meio de pagamento, os meios de pagamento disponíveis na loja física da OYSHO em Portugal.

O usuário deve aceder ao site OYSHO em Portugal e localizar o produto do seu interesse. Em seguida, deverá clicar em "stock e reserva em lojas físicas". Será aberta automaticamente uma janela ou pop-up onde o usuário deverá inserir o seu código postal ou cidade, para verificar a disponibilidade da peça nas lojas físicas OYSHO em Portugal mais próximas de sua localização.

De seguida, o usuário deve escolher a loja física onde deseja recolher o produto, da lista que aparecerá no visor e a seguir deverá clicar em "Reservar". O usuário deverá preencher o formulário que aparecerá no visor, com as seguintes informações 'nome, e-mail, telefone e tamanho do produto'. Depois de concluído, o usuário receberá um e-mail e um SMS indicando que a reserva foi processada juntamente com o número do localizador. Este email não confirma a disponibilidade do produto. A disponibilidade do produto e a eficácia da reserva serão confirmadas ou rejeitadas através de um email subsequente. Se a reserva for confirmada, deverá dirigir-se à loja física OYSHO em Portugal selecionada nos passos anteriores, no prazo de vinte e quatro horas, dentro do horário de funcionamento da referida loja, a contar da recepção do email de confirmação da reserva. Após este período, a reserva será cancelada e sem efeito. O usuário, no momento de se apresentar na loja para efetuar a compra da peça reservada, deverá apresentar o número do localizador de reserva na loja física.

A reserva do produto na loja selecionada pelo utilizador não implicará qualquer pagamento online, nem qualquer obrigação de compra, mas sim o compromisso do utilizador comparecer na loja antes do termo

do período durante o qual o produto está reservado. O usuário deve estar ciente de que a reserva dos seus produtos pela OYSHO implica na mobilização do stock por um período que é concedido ao usuário. O usuário não poderá utilizar a funcionalidade de reserva em loja durante um mês a partir do início do período de saldos, que será publicado oportunamente no site da OYSHO em Portugal. Após esse mês, poderá apenas reservar roupas da colecção actual. A opção de verificar o stock e fazer a reserva em loja física pode ser desativada pela OYSHO.

A OYSHO compromete-se a gerir o seu pedido de reserva no prazo que for indicado no processo de reserva e de acordo com o horário de funcionamento de cada loja OYSHO em Portugal, que poderá consultar [aqui](#).

Caso o utilizador adquira definitivamente o produto reservado na loja física da OYSHO em Portugal, aplicar-se-á a Garantia Comercial e Política de Devolução aplicável no referido estabelecimento, informada nas áreas de caixa do mesmo, por se tratar de uma venda presencial e não on-line.

11. TRANSMISSÃO DE RISCO E PROPRIEDADE DOS PRODUTOS

Os riscos do produto serão da responsabilidade do cliente a partir do momento da entrega. o cliente adquirirá a propriedade dos produtos assim que recebermos o pagamento total de todos os montantes devidos relativamente aos mesmos, incluindo portes de envio, ou no momento da entrega (conforme definido na cláusula 9 acima), se esta data for posterior.

12. COMPRA DE PRODUTOS COMO CONVIDADO

A funcionalidade de compra de produtos como convidado está igualmente disponível no site. No âmbito deste tipo de compra, ser-lhe-ão apenas solicitados os dados que forem essenciais para processar a sua encomenda. Após a finalização do processo de compra, ser-lhe-á oferecida a possibilidade de se registar como utilizador ou de continuar como utilizador não registado.

13. IMPOSTO SOBRE O VALOR ACRESCENTADO

Todas as compras efetuadas através desta página Web estão sujeitas à taxa de Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) portuguesa em vigor

14. PREÇO E PAGAMENTO

O preço dos produtos será conforme o estipulado em todos os momentos no nosso site, exceto no caso de um erro evidente. Apesar de envidarmos todos os esforços possíveis para garantir a exatidão dos preços em destaque na página de internet, podem ocorrer erros. Se detetarmos algum erro no preço de qualquer produto que tenha encomendado, iremos informá-lo assim que possível e apresentar-lhe a opção de confirmar a sua encomenda ao preço correto ou de a cancelar. Se não o(a) conseguirmos contactar, a encomenda será considerada cancelada e todos os montantes pagos ser-lhe-ão reembolsados na totalidade.

Não somos obrigados a fornecer-lhe qualquer produto ao preço inferior incorreto (mesmo que tenhamos enviado a Confirmação de Entrega), se o erro no preço for evidente e inequívoco e o mesmo puder ter sido razoavelmente reconhecido por si como um preço incorreto.

Os preços existentes no site incluem IVA, mas excluem taxas de entrega, as quais são adicionadas ao preço total, conforme indicado no nosso Guia de Compras – Taxas de Entrega.

Os preços podem ser alterados em qualquer momento. No entanto, exceto conforme acima determinado, as alterações não afetarão as encomendas relativamente às quais tenhamos enviado uma Confirmação de Encomenda. Assim que tiver selecionado todos os artigos que desejar comprar, os mesmos terão sido adicionados ao seu carrinho de compras e a etapa seguinte consistirá no processamento da encomenda e na execução do pagamento. Para o fazer, deve seguir as etapas do processo de compra, preenchendo ou verificando os dados solicitados em cada uma delas. Além disso, pode modificar os dados da sua encomenda durante todo o processo de compra, antes de efetuar o pagamento. O Guia de Compras fornece-lhe uma descrição detalhada no processo de compra. Além disso, se for um utilizador registado, é disponibilizado um registo de todas as suas encomendas na secção “Minha Conta”.

Como método de pagamento pode utilizar os cartões Visa, MasterCard, American Express e o PayPal. Em aditamento, pode pagar a totalidade ou parte do preço da sua encomenda com um cartão-presente ou com um vale da OYSHO, emitido pela ZARA Portugal -Confecções S.A. No entanto, se efetuar um pedido online através dos dispositivos eletrónicos (Ipods ou Ipads) existentes em determinadas lojas Oysho de Portugal, poderá em algumas delas efetuar o pagamento através de qualquer meio de pagamento disponível nessas lojas.

Para minimizar o risco de acesso não autorizado, os dados do seu cartão de crédito serão encriptados. Assim que tivermos recebido a sua encomenda, efetuaremos uma autorização prévia no seu cartão, de forma a garantir a existência de saldo suficiente para concluir a transação. O débito no seu cartão será efetuado no momento em que a sua encomenda sair do nosso armazém. Se o seu método de pagamento for através do Paypal, o débito será efetuado assim que confirmarmos a sua encomenda.

Quando clicar em "Autorizar Pagamento", confirma que o cartão de crédito é seu ou que é o(a) titular legítimo(a) do cartão-presente ou do vale.

Os cartões de crédito estão sujeitos a uma verificação e autorização por parte da entidade emissora dos mesmos, mas se a entidade não autorizar o pagamento, não seremos responsabilizados por qualquer atraso ou falha da entrega, e não poderemos formalizar qualquer Contrato consigo.

Os pagamentos das encomendas poderão ser processados pela Fashion Retail, empresa do Grupo Inditex, que recebe e processa tais pagamentos por conta da Oysho, estando devidamente autorizada para o efeito. A bem da clareza, note-se que em caso algum deverá a Fashion Retail ser considerada como parte no presente contrato (nomeadamente como vendedora dos produtos Oysho).

15. “EXPRESS CHECKOUT”

O recurso “express checkout” (adiante designado como "Express Checkout") facilita-lhe a realização de compras neste site, pois não necessita de introduzir dados de expedição, faturação e de pagamento para cada compra. O “Express Checkout” encontra-se disponível na secção Ver Carrinho de Compras. Para utilizar o “Express Checkout”, deve gravar os dados do seu cartão. Pode fazê-lo quando efetuar um pagamento com qualquer um dos cartões aceites por este site, clicando na opção "Gravar os dados do meu cartão". Isto resultará na gravação dos seguintes dados do cartão: número do cartão, nome do(a) titular do cartão exatamente conforme está impresso no cartão e data de validade do cartão.

Para gravar os dados do seu cartão e utilizar o "Express Checkout", deve aceitar a Política de Privacidade e as Condições aplicáveis. Ao acordar em utilizar o “Express Checkout”, autoriza que as compras pagas através da ferramenta sejam debitadas no cartão respetivo associado à mesma.

A utilização do cartão será sempre regulada pelos termos escritos entre si e a entidade emissora do cartão. Pode gravar os dados do cartão no “Express Checkout” para os cartões que desejar, devendo para o efeito efetuar no mínimo um pagamento com cada um deles.

Se desejar gravar dados relativos a mais do que um cartão, o cartão cuja informação foi gravada mais recentemente será considerado o seu "Cartão Favorito" e será debitado por defeito por compras do “Express Checkout”. No entanto, pode debitar o seu Cartão Favorito na secção Minha Conta desta página web.

Para utilizar o “Express Checkout”, basta clicar no botão "Express Checkout" exibido no Carrinho de Compras. Surgirá de imediato um ecrã com os dados de envio, faturação e pagamento relativos à sua compra. Os dados disponíveis neste ecrã não podem ser editados, pelo que se existirem dados incorretos não conclua a compra.

Não utilize o serviço “Express Checkout” para efetuar compras utilizando dados diferentes.

Pode alterar o seu Cartão Favorito associado ao “Express Checkout” na secção Minha Conta desta página web.

As disposições da presente cláusula não se aplicam se adquirir artigos na qualidade de convidado(a).

16. POLÍTICA DE TROCAS / DEVOLUÇÕES

16.1 Direito de livre resolução do contrato

Se contratar na qualidade de consumidor(a), tem o direito legalmente consagrado de resolver o Contrato no prazo de 14 dias após a sua celebração sem apresentar qualquer justificação. O período de livre resolução expirará após 14 dias, a contar do dia em que adquirir, ou que um terceiro com exceção do transportador e indicado por si adquirir a posse física dos bens, ou no caso de múltiplos bens numa encomenda entregues separadamente, após 14 dias a contar do dia em que adquirir, ou que um terceiro com exceção do transportador e indicado por si adquirir a posse física do último bem.

Para exercer o direito de livre resolução do contrato, pode notificar-nos para a OYSHO através do número de telefone 800 834 290, redigindo uma mensagem de correio eletrónico para contact_pt@oysho.com ou enviando-nos uma mensagem através do nosso formulário de contacto, acerca da sua decisão de rescisão do presente Contrato, por via de uma declaração inequívoca (por exemplo, uma carta enviada por via postal ou por correio eletrónico).

Pode utilizar o formulário do modelo de resolução, conforme determinado no Anexo. Contudo, o Utilizador pode exercer o seu direito de livre resolução por qualquer meio, não sendo obrigatória a utilização de qualquer dos meios referidos.

Para cumprir o prazo de livre resolução do contrato, é suficiente enviar a sua comunicação respeitante ao exercício do seu direito de resolução do contrato antes de expirar o período para exercer o referido direito de livre resolução do contrato.

Efeitos da livre resolução do contrato

Não se aceitam trocas nem devoluções da bijuteria Premium. Não se aceitam trocas ou devoluções das copas extraíveis.

Se resolver o presente Contrato, procederemos ao reembolso de todos os pagamentos recebidos da sua parte, incluindo os custos de entrega no local de entrega original(exceto os custos complementares resultantes da sua opção de um tipo de entrega diferente do modo de entrega padrão mais económico por nós disponibilizado) sem atraso indevido e nunca após 14 dias a contar da data em que tivermos obtido conhecimento da sua decisão de resolver o presente Contrato.

Esse reembolso será efetuado através dos mesmos meios de pagamento por si utilizados para a transação inicial. Em qualquer caso, não incorrerá em quaisquer taxas como resultado desse reembolso.

Não obstante podemos reter o reembolso até termos recebido a devolução dos produtos ou até o cliente nos ter fornecido evidências da devolução dos artigos, consoante o que tiver ocorrido em primeiro lugar.

Deve proceder à devolução dos artigos por correio com a impressão do E-ticket anexado na Confirmação de Envio para o seguinte endereço Carretera Tordera-Palafolls s/n, 08490 Tordera, Barcelona ou entregar os mesmos ao nosso cuidado em qualquer loja OYSHO em Portugal, podendo neste caso mostrar o e-ticket em formato digital no seu dispositivo móvel ou entregar a impressão do e-ticket nunca após 14 dias a contar do dia em que nos tiver comunicado a sua decisão de resolver o presente Contrato. O prazo será cumprido se enviar os artigos antes de expirado o período de 14 dias. A menos que entregue os artigos numa loja OYSHO em Portugal ou que os devolva por correio por nós organizado, o cliente suportará o custo direto da sua devolução.

O cliente é responsável apenas por uma eventual diminuição do valor da mercadoria decorrente da entrega, e não do que é necessário estabelecer a natureza, as características e o funcionamento das mercadorias.

16.2 Direito contratual de devolução dos produtos

Em aditamento ao direito legalmente reconhecido de livre resolução do contrato para consumidores, mencionado na cláusula 15.1 acima, concedemos-lhe um período de um mês desde a data de recepção do e-mail com a confirmação do envio do pedido para a devolução dos mesmos (exceto os mencionados na cláusula 15.3 abaixo, relativamente aos quais é excluído o direito de devolução dos produtos).

A devolução do cartão-presente é regulada pelos Termos de Utilização do Cartão-Presente.

O cliente será responsável pelos custos diretos da devolução do produto quando a mesma não for efetuada numa loja OYSHO em Portugal ou devolver os bens pelo correio por nós providenciado. Pode exercer o seu direito de devolução dos produtos de acordo com as disposições da cláusula 15.1 acima para o exercício do direito de livre resolução do contrato. Em qualquer caso, o utilizador deve informar a OYSHO da sua intenção de devolver os produtos e, proceder à entrega dos produtos à OYSHO dentro do período de um mês desde a data de recepção do e-mail com a confirmação do envio do pedido

16.3 Condições do exercício do direito contratual de devolução dos produtos

O cliente não tem o direito contratual de devolução relativamente aos seguintes produtos:

- i. Artigos personalizados
- ii. CDs/DVDs de música sem a sua embalagem original.

iii. Produtos selados que não sejam adequados para devolução por motivos de higiene e que tiverem sido abertos após a entrega.

O seu direito contratual de devolução dos produtos deve ser aplicado exclusivamente aos produtos que são devolvidos nas mesmas condições em que os tiver recebido. Não será efetuado qualquer reembolso se o produto tiver sido utilizado mais do que se tiver sido apenas aberto, para produtos que não estejam nas mesmas condições em que estavam quando foram entregues ou quando tiverem sido danificados, pelo que o cliente deve cuidar do(s) produto(s) enquanto o(s) mesmo(s) estiver(em) na sua posse.

Devolva os produtos utilizando ou incluindo todas as suas embalagens originais, instruções e outros documentos, se existirem, que acompanhem os mesmos. Em qualquer caso, deve enviar o produto a ser devolvido, em conjunto com o recibo que tiver recebido aquando da sua entrega. Após a devolução, os produtos respetivos serão devolvidos de acordo com o seguinte:

(i) Devoluções em qualquer loja OYSHO: Pode devolver qualquer produto em qualquer loja OYSHO no país onde o seu produto foi entregue, que possua a mesma secção à qual pertencem os bens que pretende devolver. Nesse caso, deve dirigir-se a tal loja e apresentar, a par do produto, o e-ticket anexado no e-mail com a confirmação de envio, o qual poderá ser apresentado em formato digital através do seu dispositivo móvel ou através de uma impressão do mesmo (ii) Devoluções por correio: Quando devolver o(s) produto(s) por correio agendado por nós, a transportadora entrará em contato para agendar a recolha do(s) produto(s) no local de entrega original. Deve enviar o(s) produto(s) dentro da mesma embalagem em que o mesmo foi recebido, juntamente com uma impressão do e-ticket anexado no e-mail com a confirmação de envio seguindo as instruções existentes na secção "DEVOLUÇÕES" deste site.

Nenhuma das duas opções acima mencionadas representará custos adicionais para o utilizador

Se tiver adquirido produtos na qualidade de convidado(a), pode solicitar devoluções por correio através do telefone, ligando para o número 800 834 290.

Se não desejar devolver os produtos utilizando as opções gratuitas disponibilizadas, os custos de entrega serão suportados por si. Note que se decidir devolver-nos os artigos "contra reembolso", estaremos autorizados a cobrar-lhe quaisquer custos por nós incorridos.

Após examinarmos o artigo, iremos informá-lo(a) se tem o direito a ser reembolsado(a) dos montantes pagos. Os custos de entrega serão reembolsados quando o direito contratual de devolução dos produtos for exercido dentro do prazo contratualmente definido sendo que serão devolvidos todos os produtos relativos à encomenda. O reembolso será pago com a maior brevidade possível e sempre no prazo de

14 dias a contar da data em que nos tiver notificado da sua intenção de cancelamento. Não obstante, podemos reter o reembolso até tivermos recebido os produtos devolvidos, ou até o utilizador nos ter fornecido evidências da sua devolução, consoante o que tiver ocorrido em primeiro lugar. O reembolso será sempre pago através do mesmo meio de pagamento utilizado pelo cliente na compra.

Se o cliente não escolher umas das opções de devolução gratuitas acima indicadas, o custo da devolução dos produtos ficam a cargo do cliente.

Se tiver alguma dúvida, pode contactar-nos através do nosso formulário de contacto ou ligando-nos para o número 800 834 290.

As devoluções dos pedidos realizados através dos dispositivos electrónicos disponíveis em determinadas lojas Oysho de Portugal e pagos na caixa da própria loja deverão realizar-se em todo o caso nas lojas Oysho de Portugal. No caso de rescisão por parte do cliente, devolvemos todos os pagamentos recebidos e efectuamos o direito de reembolso através do mesmo meio de pagamento utilizado na transação inicial.

Não obstante as limitações ao direito contratual de devolução dos produtos, previsto na cláusula 16.2, a presente Cláusula não deverá aplicar-se ao exercício do direito de livre resolução do contrato legalmente atribuído ao consumidor, nomeadamente no que respeita à limitação das faculdades de inspeção e manipulação de bens.

16.4 Produtos defeituosos

Nos casos em que considerar que, no momento da entrega, o produto não se encontra conforme as condições estipuladas no Contrato, deve contactar-nos através do nosso formulário de contacto, fornecendo os dados do produto e os danos sofridos, ou ligando para o número 800 834 290, dentro do prazo de dois meses legalmente fixado, que indicaremos como deve proceder.

Pode devolver o produto em qualquer uma das nossas lojas OYSHO em Portugal devendo apresentar o e-ticket em formato digital no seu dispositivo móvel ou entregar uma impressão do e-ticket, ou enviando o produto por um serviço de correio, que lhe será enviado para o seu domicílio. O produto deve ser devolvido em conjunto com uma impressão do e-ticket sendo posteriormente reembolsado do valor correspondente. Conforme legalmente estabelecido, ao invés do cancelamento do contrato (e consequente devolução do bem e reembolso), poderá também optar pela substituição do produto, ou pela redução adequada do preço.

O reembolso do preço, a substituição do artigo ou a redução adequada do preço pago pelo artigo ocorrerá com a maior brevidade possível e sempre nos 30 dias seguintes ao pedido de reposição da conformidade do bem por parte do utilizador. Os montantes pagos pelos produtos devolvidos devido a qualquer dano ou defeito, quando existem de facto, serão reembolsados na totalidade, incluindo os custos de entrega relacionados com o envio do artigo e os custos por si suportados pelo ato da devolução. O reembolso será sempre pago através do mesmo meio de pagamento por si utilizado na compra.

Todos os direitos reconhecidos na legislação atual devem ser sempre salvaguardados.

16.5 Variações que não deverão ser consideradas defeitos

Os produtos por nós comercializados, particularmente os produtos artesanais, possuem frequentemente as características dos materiais naturais utilizados no seu fabrico. Estas características, como variações em grãos, textura, nós e cores, não podem ser consideradas defeitos ou danos. Pelo contrário, deve contar com a sua presença e apreciá-las. Apenas selecionamos produtos da mais elevada qualidade, mas as características naturais são inevitáveis, devendo ser aceites como parte da aparência individual do produto. As disposições existentes na presente cláusula não afetarão os seus direitos como consumidor e utilizador, nem o seu direito de resolver o Contrato.

16.6 Direito de Resolução e devolução de encomendas do estrangeiro

Se tiver encomendado artigos de outro Estado-Membro da UE fora de Portugal através deste sitio web, as cláusulas 15.1,15.2,15.3 aplicam-se com a restrição de que o transporte determinado por nós, apenas pode ser efectuado para o endereço de entrega original dentro de Portugal.

Mais informamos que não estamos sob nenhuma circunstância (com a excepção da clausula 15.4 à qual esta cláusula 15.6) obrigados a pagar os custos de envio para outros endereços além do endereço de entrega original, nem os custos de devolução dos destinos fora de Portugal.

17. PROPRIEDADE INTELECTUAL

O utilizador reconhece que todos os direitos de autor, marcas comerciais registadas e outros direitos de propriedade intelectual dos materiais ou conteúdos fornecidos como parte do site pertencem-nos sempre ou àqueles que nos concedem licença para a sua utilização. Apenas pode utilizar o material referido na medida em que tal for expressamente autorizado por nós ou pelos licenciadores da utilização. Tal não o(a) impede de utilizar este site na medida do necessário para reproduzir as informações para a sua encomenda ou dados de Contacto.

18. VÍRUS, PIRATARIA E OUTROS ATAQUES INFORMÁTICOS

Não deve utilizar este site de modo indevido, mediante a introdução intencional de um vírus, “trojan”, “worm”, “logic bombs” ou qualquer outro software ou material tecnologicamente prejudicial ou nocivo. Não deve tentar efetuar acessos não autorizados a este site, ao servidor no qual o mesmo se encontra alojado ou a qualquer servidor, computador ou base de dados relacionados com o nosso site. Concorde que não atacará este site através de qualquer ataque de recusa de serviço ou de um ataque de recusa de serviço distribuída.

O incumprimento desta cláusula será considerado uma infração, conforme definido nos termos dos regulamentos aplicáveis. Denunciaremos qualquer incumprimento deste regulamento às autoridades correspondentes e colaboraremos com as mesmas no sentido de determinar a identidade do atacante.

Do mesmo modo, em caso de incumprimento da presente cláusula, a autorização de utilização deste site será imediatamente suspensa. Não seremos responsabilizados por qualquer dano ou prejuízo resultante de um ataque de serviço, vírus ou qualquer outro software ou material tecnologicamente prejudicial ou nocivo que possa afetar o seu computador, equipamento de TI, dados ou materiais, como resultado da utilização deste site ou do descarregamento de conteúdos do mesmo ou daqueles para os quais seja redirecionado através deste.

19. LIGAÇÕES A PARTIR DA NOSSA PÁGINA WEB

Caso a nossa página Web contenha hiperligações para outros sites e materiais de terceiros, essas hiperligações são fornecidas exclusivamente para fins informativos, sendo que não temos qualquer tipo de controlo relativamente ao teor desses sites ou materiais. Por conseguinte, não aceitaremos qualquer responsabilidade por qualquer prejuízo ou dano resultante da sua utilização.

20. COMUNICAÇÃO ESCRITA

A legislação aplicável exige que parte das informações ou notificações que enviarmos ao cuidado do utilizador sejam realizadas por escrito. Ao utilizar este site, concorda que a maior parte da comunicação estabelecida connosco será realizada por via eletrónica. Entraremos em contacto consigo através de uma mensagem de correio eletrónico ou iremos fornecer-lhe informações mediante a publicação de alertas neste site. Para fins contratuais, concorda em utilizar este meio de comunicação eletrónico e aceita que todos os contratos, notificações, informações e outras comunicações que lhe enviarmos por via eletrónica cumprem os requisitos legais do seu fornecimento por escrito. Esta condição não afetará os seus direitos conforme reconhecidos por lei.

21. NOTIFICAÇÕES

As notificações que nos forem enviadas devem ser preferencialmente enviadas através do nosso formulário de contacto. Nos termos das disposições na cláusula 21 acima, e salvo indicação em contrário, podemos enviar-lhe notificações quer através de uma mensagem de correio eletrónico, quer para o endereço postal que nos tiver fornecido aquando da realização de uma encomenda. Deve ser entendido que as notificações têm sido corretamente recebidas e levadas a cabo assim que as mesmas forem publicadas no nosso site, 24 horas após terem sido enviadas por mensagem de correio eletrónico, ou três dias após a data de expedição de qualquer carta. Como comprovativo de envio da notificação, será suficiente provar, no caso de uma carta, que a mesma estava corretamente endereçada, que foi pago o porte correto e que a mesma foi devidamente entregue nos correios ou numa caixa postal e, no caso de uma mensagem de correio eletrónico, que a notificação foi enviada para o endereço de correio eletrónico especificado pelo destinatário.

22. TRANSFERÊNCIA DE DIREITOS E OBRIGAÇÕES

O Contrato é vinculativo para si e para nós, bem como para os nossos respetivos sucessores, cessionários e herdeiros. O utilizador não pode transmitir, ceder, gravar ou de transferir um Contrato ou quaisquer direitos ou obrigações derivados do mesmo, sem ter obtido a nossa prévia autorização escrita. Nós podemos transmitir, ceder, gravar ou subcontratar ou de qualquer outro modo transferir um Contrato ou quaisquer direitos ou obrigações derivados do mesmo, em qualquer momento durante a vigência do Contrato para qualquer empresa do Grupo INDITEX. Todas as outras transmissões da posição contratual, direitos ou obrigações da Oysho ao abrigo do presente contrato estarão também sujeitas ao consentimento prévio do Utilizador.

Para evitar qualquer dúvida, as mencionadas transmissões, cessões, ou outras transferências não afetarão os direitos que, conforme aplicável, o utilizador possui na qualidade de consumidor(a) reconhecido(a) por lei, ou cancelar, reduzir ou limitar de qualquer forma as garantias expressas e tácitas que lhe possamos ter concedido.

23. MOTIVOS DE FORÇA MAIOR

Não seremos responsabilizados por qualquer incumprimento ou atraso no cumprimento de quaisquer obrigações que assumirmos ao abrigo de um Contrato, quando tal for causado por motivos que estejam fora do nosso controlo razoável ("Força Maior"). Os motivos de Força Maior incluirão qualquer ato, evento, o não exercício, omissão ou acidente que esteja fora do nosso controlo razoável, incluindo entre outros, os seguintes:

- i. Greve, gerais ou outras formas de protesto que afecte de forma significativa o país.
- ii. Perturbações de ordem pública revolta, invasão, ataque ou ameaça terrorista, guerra (declarada ou não) ou ameaça ou preparação de guerra.
- iii. Incêndio, explosão, tempestade, inundação, terramoto, epidemia ou qualquer outro desastre natural.

- iv. Impossibilidade de utilizar comboios, barcos, aviões, transportes motorizados ou outros meios de transporte, públicos ou privados.
- v. Impossibilidade de utilizar sistemas de telecomunicação públicos ou privados.

Deve ser entendido que as nossas obrigações resultantes de Contratos ficam suspensas durante o período em que o motivo de Força Maior permanecer ativo, e ser-nos-á concedida uma prorrogação do período para o cumprimento destas obrigações, que deve ser igual ao período de duração da situação de Força Maior. Providenciaremos todos os recursos necessários para terminar a situação de Força Maior ou para procurar uma solução que nos permita cumprir as nossas obrigações por força do Contrato, apesar da situação de Força Maior.

24. RENÚNCIA DE DIREITOS

A ausência de exigência da nossa parte relativamente ao cumprimento rigoroso da parte do utilizador de quaisquer obrigações por ele assumidas por força de um Contrato ou das presentes Condições, ou a falta de exercício da nossa parte dos direitos ou ações que sejam devidos em virtude do presente Contrato ou das Condições, não significará a renúncia ou a limitação dos referidos direitos ou ações, nem o(a) dispensam do cumprimento das obrigações referidas.

A renúncia da nossa parte de um determinado direito ou ação não constituirá a renúncia de outros direitos ou ações por força do Contrato ou das Condições.

A renúncia da nossa parte de qualquer uma destas Condições ou dos direitos ou ações resultantes do Contrato não terão efeito, salvo se for expressamente estipulado de que se trata de uma renúncia de direitos e se tal lhe for formalizado e notificado, de acordo com as disposições da secção Notificações acima.

25. NULIDADE PARCIAL

Se algumas das presentes Condições ou qualquer disposição de um Contrato for declarada nula e sem efeito por decisão firme da autoridade correspondente, os termos e as condições remanescentes permanecerão em vigor, sem ser afetados pela referida declaração de nulidade.

26. ACORDO INTEGRAL

As presentes Condições e todos os documentos a que sejam feitas referências expressas constituem o acordo integral entre nós e o cliente no que concerne à finalidade do mesmo, substituindo qualquer pacto, acordo ou promessa anteriormente efetuados entre nós e o cliente por meio verbal ou por escrito. O Cliente e a OYSHO reconhecem que acordaram celebrar o Contrato, sem depender de qualquer

declaração ou promessa efetuada pela outra parte ou que possa ter sido inferida a partir de qualquer declaração ou documento nas negociações celebradas por ambas as partes antes do referido Contrato, exceto as que se encontram expressamente mencionadas nas presentes Condições.

Nem o Cliente nem nós tomaremos qualquer medida relativamente a qualquer declaração falsa realizada pela outra parte, verbalmente ou por escrito, antes da data do Contrato (salvo se essa declaração falsa tiver sido realizada de modo fraudulento) e a única ação que pode ser tomada pela outra parte será efetuada devido a violação contratual, de acordo com as disposições das presentes Condições.

27. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

A utilização do nosso site e dos contratos de compra de produtos através do mesmo será regulada pela legislação portuguesa.

Se celebrar o contrato na qualidade de consumidor(a), Esta cláusula não afecta os outros direitos reconhecidos ao consumidor pela legislação em vigor.

28. COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

Os seus comentários e sugestões são sempre bem-vindos. Envie quaisquer comentários e sugestões através do nosso formulário de contacto. Além disso, são disponibilizados formulários oficiais para consumidores(as) e utilizadores(as). Esses formulários podem ser solicitados através do contato telefónico para o número 800 834 290 ou contactando-nos através do nosso formulário de contacto.

Se, enquanto consumidor, considerar que os seus Direitos foram violados, poderá enviar a sua reclamação para o endereço de email contact_pt@oysho.com, de forma a recorrer a uma resolução extrajudicial. Neste sentido, se a transacção entre V. Exa. e a nossa empresa tiver sido concluída através do nosso website, informamo-lo – de acordo com o Regulamento EU n.º 524/2013 – que tem a faculdade de tentar resolver qualquer litígio de forma extrajudicial através do acesso à plataforma electrónica de resolução de conflitos em linha, pelo endereço electrónico <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Poderá consultar a lista atualizada das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios disponíveis ao abrigo do artigo 17.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, no Portal do Consumidor, através do sítio electrónico www.consumidor.pt.

ANEXO

MODELO DE FORMULÁRIO DE RESOLUÇÃO

(Preencha e devolve este formulário apenas se pretender rescindir o contrato)

Para ZARA PORTUGAL – CONFECÇÕES S.A, Avenida Fontes Pereira de Melo, n.º49 2.º Esquerdo
1050-120 Lisboa (e-mail contact_pt@oysho.com)

Informo pelo presente documento que rescindo o meu contrato de venda dos seguintes artigos:

Encomendado em / recebido em (*)

Nome do consumidor

Endereço do consumidor

Assinatura do consumidor (apenas se este formulário for notificado em formato papel)

Data

(*) Eliminar conforme apropriado

