

CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

Convidamos você a conhecer todas as informações necessárias sobre as transações eletrônicas realizadas neste site.

A **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** aposta na transparência e clareza nas transações comerciais realizadas neste portal, garantindo um espaço comprometido com os direitos dos usuários e clientes.

Por isso, recomendamos que, antes de adquirir qualquer um dos produtos disponíveis neste site, você leia atentamente estas condições e os termos aplicáveis à prestação dos serviços oferecidos pela **SHOP DUTY FREE**, especialmente a venda de **TELEFONES CELULARES, TABLETS, EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA E ACESSÓRIOS PARA TELEFONES CELULARES, BEM COMO ARTIGOS DE ELETRÔNICA EM GERAL VIA INTERNET.**

As presentes condições contratuais regulam a relação entre **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** e os clientes do site WWW.SHOPDUTYFREE.PT.

A **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** reserva-se o direito de modificar ou alterar estas condições a qualquer momento. Caso as modificações representem uma mudança substancial nos termos, a **SHOP DUTY FREE** informará os clientes por meio de um aviso publicado em nosso site.

Os serviços e/ou produtos estão disponíveis apenas para pessoas jurídicas e para pessoas físicas com idade igual ou superior a **16 anos**.

As compras realizadas em nosso site destinam-se exclusivamente a consumidores finais.

Este site cumpre com as seguintes regulamentações:

Lei 34/2002, de 11 de julho, sobre Serviços da Sociedade da Informação e Comércio Eletrónico (LSSI-CE).

Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas físicas no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

Lei Orgânica 3/2018, de 5 de dezembro, sobre Proteção de Dados Pessoais e garantia dos direitos digitais.

IDENTIFICADOR DO VENDEDOR

Em conformidade com a **Lei 34/2002 sobre Serviços da Sociedade da Informação e Comércio Eletrónico (LSSICE)**, fornecemos as seguintes informações:

- **Denominação social:** SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.
- **CIF/NIF:** B56858400
- **MÉTODO DE CONTATO:** VIA FORMULÁRIO
(WWW.SHOPDUTYFREE.PT/CONTACTE-NOS)
- **Sede social:** C/ ALEJANDRO HIDALGO NUM, 3 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
- **Atividade social:** COMÉRCIO VAREJISTA DE PRODUTOS DIVERSOS POR CORRESPONDÊNCIA OU PELA INTERNET.

Objetivo do site: VENDA DE PRODUTOS ELETRÔNICOS PELA INTERNET.

Registro comercial: REGISTRO COMERCIAL DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA, NO VOLUME 2338 GERAL, INSCRIÇÃO 1ª DO LIVRO DAS SOCIEDADES, FOLHA 145, FICHA GC-62087.

CARACTERÍSTICAS DOS PRODUTOS OFERECIDOS

A SHOP DUTY FREE ONLINE S.L. oferece um amplo e variado catálogo de produtos.

Os produtos exibidos na SHOP DUTY FREE são ARTIGOS ELETRÔNICOS ORIGINAIS DA MARCA APPLE, ASSIM COMO ARTIGOS DE DIVERSAS MARCAS COMPATÍVEIS COM OS PRODUTOS DA MARCA APPLE.

COMO FAZER UM PEDIDO

Como condição para realizar qualquer pedido, o cliente deve entrar em contato com a **SHOP DUTY FREE** e fornecer as informações necessárias para a aquisição dos produtos disponíveis neste site. As informações fornecidas para realizar o pedido devem ser precisas, completas e atualizadas a todo momento. O não cumprimento dessa exigência constitui uma violação dos termos, podendo resultar na rescisão do contrato com **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.**

A partir do momento da aceitação, o cliente adquire a condição de **Cliente da SHOP DUTY FREE**.

Os pedidos devem ser feitos seguindo os seguintes passos:

1. SELEÇÃO DE PRODUTOS E ADIÇÃO AO CARRINHO

O usuário poderá selecionar os produtos desejados e adicioná-los ao carrinho de compras.

2. REVISÃO DO CARRINHO E FORMALIZAÇÃO DA COMPRA

Após selecionar os produtos, o usuário revisará o estado do seu carrinho e procederá à formalização da compra, inserindo os dados mínimos necessários para concluir o pedido.

3. ESCOLHA DA FORMA DE PAGAMENTO

Após preencher os campos obrigatórios, o usuário clicará no botão **COMPRAR AGORA** para selecionar/inserir as informações relativas à forma de pagamento.

4. SELEÇÃO DO MÉTODO DE PAGAMENTO E ENVIO

O usuário escolherá um dos métodos de pagamento disponíveis, bem como a modalidade de envio. Em seguida, clicará no botão **COMPRAR AGORA**.

5. CONFIRMAÇÃO DO PEDIDO

Uma vez concluída a compra, a **SHOP DUTY FREE ONLINE** enviará um e-mail de confirmação com a identificação do pedido. Caso o cliente não concorde com os dados fornecidos, poderá solicitar a modificação ou o cancelamento do contrato.

A solicitação deve ser feita dentro de **24 horas** após a confirmação do pedido, enviando um e-mail para **INFO@SHOPDUTYFREE.PT**, desde que o pedido ainda **não tenha saído de nossos armazéns**.

6. VALIDAÇÃO DO PEDIDO E ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES

A validação do pedido implicará que você foi informado e aceitou expressamente estas **condições gerais**. A comprovação dessas operações será baseada nos dados coletados pelo site, que armazenará o documento eletrônico no qual o contrato foi formalizado. Você terá direito a acessar este documento.

7. CUPONS DE DESCONTO

Os cupons ou códigos de desconto são de uso individual, não acumuláveis e sujeitos às datas de validade indicadas. A **{RAZÃO SOCIAL}** reserva-se o direito de cancelar qualquer promoção para clientes individuais ou coletivos caso seja identificado um uso abusivo ou inadequado dos mesmos.

PREÇOS E FORMAS DE PAGAMENTO

O cliente se compromete a pagar os produtos adquiridos na SHOP DUTY FREE através das formas de pagamento aceitas pela SHOP DUTY FREE, incluindo qualquer valor adicional (como impostos e encargos por pagamentos atrasados, quando aplicável).

Os preços aplicáveis a cada produto são os indicados no site na data do pedido, incluindo, quando aplicável, o IVA (Imposto sobre o Valor Acrescentado) para transações dentro do território Português. No entanto, de acordo com a Lei 37/1992, de 28 de dezembro, que regula esse imposto, a operação pode estar isenta ou não sujeita ao mesmo, dependendo do país de residência do comprador e de sua condição fiscal. Consequentemente, em alguns casos, o preço final do pedido pode ser diferente do exibido no site.

Ao realizar o pagamento, a **SHOP DUTY FREE** redirecionará o cliente para sua plataforma de pagamento.

A **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** aceita as seguintes formas de pagamento:

1. Cartão de crédito ou débito

Aceitamos Visa e MasterCard.

O pagamento pode ser feito de forma imediata por meio da plataforma segura SSL do nosso banco. Se for necessário realizar um reembolso ou cancelamento do pedido, o valor será devolvido no mesmo cartão utilizado para o pagamento. Tanto os dados pessoais quanto os bancários serão protegidos com todas as medidas de segurança estabelecidas pela Lei Orgânica 3/2018, de 5 de dezembro, sobre Proteção de Dados Pessoais e Garantia dos Direitos Digitais (LOPDGDD), garantindo total confidencialidade.

2. Pagamento com Criptomoedas: MetaMask, Binance Pay e outras criptomoedas definidas

Ao selecionar este método de pagamento, será informado o valor em criptomoeda a ser transferido, a taxa de câmbio e o endereço para envio, bem como o tempo disponível para completar a transação. Se a transação não for concluída dentro do prazo especificado, ela será cancelada.

Importante: O pedido só será enviado após a confirmação explícita de que a transação foi concluída.

Aviso: Ao escolher este método de pagamento, o cliente estará pagando o equivalente em euros (€). Trabalhamos exclusivamente com euros, portanto, em caso de cancelamento ou reembolso, o valor será devolvido via transferência bancária em euros (€).

Além disso, informamos que aplicamos um percentual adicional para compensar a volatilidade da taxa de câmbio.

3. Outros sistemas: Apple Pay, Google Pay, Stripe

Nenhum outro método de pagamento é aceito.

O pagamento deve ser 100% antecipado, e os pedidos só serão enviados após a confirmação do pagamento.

VALIDADE DOS PREÇOS E OFERTAS

Os produtos oferecidos no site e seus preços estarão disponíveis para compra enquanto permanecerem no catálogo de produtos visível no site. Os clientes são aconselhados a acessar as versões atualizadas do site para evitar erros de preços. Em qualquer caso, os pedidos em andamento manterão suas condições por **7 dias** a partir da sua formalização.

ENVIO E TRANSPORTE

Os custos de envio são os seguintes:

- O valor do frete é de **9,90€**, com um prazo de entrega de **6 a 7 dias úteis**.

Se o produto estiver em estoque, o pedido será enviado imediatamente para o endereço de entrega indicado pelo cliente e será entregue em um prazo máximo de **30 dias** a partir da data da compra. Caso o produto **não esteja em estoque** no momento da compra, o prazo estimado para envio pode ultrapassar **30 dias**.

Se houver algum **imprevisto na entrega**, entraremos em contato por e-mail no endereço fornecido no cadastro do site para encontrar uma solução. Alternativamente, poderemos entrar em contato por telefone, se fornecido, ou tentar diretamente uma **segunda entrega** no endereço indicado. Se o contato ou a entrega **não forem concluídos na primeira nem na segunda tentativa**, o cliente será responsável por entrar em contato com a transportadora ou com a **SHOP DUTY FREE** por e-mail e assumirá os **custos adicionais** para eventuais entregas subsequentes.

Danos durante o transporte

Se, ao receber a mercadoria, você perceber **danos na embalagem** ou **um número incorreto de pacotes**, registre essa observação no comprovante de entrega que será assinado para o transportador e nos comunique o ocorrido **o mais rápido possível**.

Caso a caixa esteja selada com **fita adesiva diferente da utilizada pela transportadora SEUR**, isso também deve ser anotado no comprovante de entrega.

Importante: Somente serão aceitas **reclamações por danos de transporte dentro de um prazo de 7 dias úteis** a partir da recepção do produto. Para abrir a reclamação, será necessário

enviar:

- Fotos da **caixa de envio**,
- Foto da **etiqueta da caixa**,
- Foto do **defeito do produto**,
- Uma **declaração formal** descrevendo o ocorrido.

Esse processo deve ser feito através do formulário de contato em <https://www.shopdutyfree.pt/contacte-nos> ou por e-mail para **INFO@SHOPDUTYFREE.PT**.

Transportadoras

A **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** trabalha exclusivamente com a empresa de transporte **SEUR**.

Se houver **qualquer alteração no prazo de entrega**, o atendimento ao cliente da **SHOP DUTY FREE** entrará em contato por e-mail ou telefone para informar o novo prazo aproximado para o envio do pedido. Da mesma forma, qualquer variação nesse prazo será comunicada ao cliente.

Não realizamos entregas em caixas postais.

Nos reservamos o direito de reter envios **caso os endereços estejam incorretos**. Em qualquer situação, entraremos em contato de acordo com as informações fornecidas para esclarecer dúvidas ou resolver qualquer incidente durante o processamento do pedido.

GARANTÍA DE PRODUCTOS

Todos os produtos adquiridos na **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** por um cliente particular estão cobertos por uma **garantia legal de 2 anos** (para produtos comprados antes de **1º de janeiro de 2022**) ou **3 anos** (para produtos comprados a partir de **1º de janeiro de 2022**) contra **defeitos de conformidade**, conforme estabelecido na **Lei Geral de Defesa dos Consumidores e Usuários** (Real Decreto Legislativo 1/2007).

Não estão incluídas na garantia as deficiências causadas por **negligência, impactos, uso ou manipulações indevidas, voltagem inadequada, instalação incorreta** (quando não realizada por um serviço técnico autorizado, se aplicável) nem o **desgaste normal** do produto.

No caso de **equipamentos informáticos**, a garantia **não cobre a remoção de vírus, restauração de programas** por esse motivo ou **reinstalação do sistema operacional** devido ao seu apagamento.

Para incidentes que justifiquem o uso da garantia, será feita a **reparação, substituição do item, redução do preço ou reembolso**, conforme os termos legais estabelecidos.

A partir de **1º de janeiro de 2022**, todos os dispositivos **suscetíveis a reparação** (como **iPhone, iPad, Mac e Apple Watch**) terão um período de **reparabilidade de 10 anos**, sendo o **fabricante**

responsável por garantir o fornecimento de peças ou produtos de substituição.

Se tiver **qualquer problema** ao exercer sua garantia, entre em contato conosco pelo telefone **+34 931 710 480** (pressionando a tecla **4** para falar diretamente com um operador) ou envie um e-mail para **INFO@SHOPDUTYFREE.PT**

SISTEMA COMUM DO IMPOSTO SOBRE O VALOR ACRESCENTA DA UNIÃO EUROPEIA

De acordo com a **Lei 37/1992, de 28 de dezembro**, que regula este imposto, e com a **Diretiva Europeia 2008/8/CE**, a operação pode estar **isenta ou não sujeita ao IVA**, dependendo do **país de residência** do comprador e da **condição na qual ele realiza a compra**. Assim, em alguns casos, o preço final do pedido pode ser **diferente do exibido no site**.

O preço dos produtos vendidos pela **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** inclui o **IVA português**. No entanto, o preço final do seu pedido pode **variar** dependendo da **taxa de IVA aplicada** à transação:

- Para **pedidos com destino às Ilhas Canárias**, o IVA espanhol será **deduzido** e será aplicado o **IGIC correspondente**.
- Para **pedidos com destino a outros países da União Europeia**, o IVA espanhol será **deduzido** e será aplicado o **IVA correspondente ao país de destino**.

O preço final aparecerá **durante a confirmação do pedido** e refletirá o **IVA/IGIC correspondente** ao destino dos produtos.

Os preços dos **serviços** podem **mudar a qualquer momento**, a critério exclusivo da **SHOP DUTY FREE ONLINE**. Os serviços **não oferecem proteção de preços ou reembolsos** no caso de reduções de preços ou promoções.

POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES

Serão aceitas cancelamentos e/ou devoluções somente nos seguintes casos:

A) Cancelamento

O cliente pode cancelar seu pedido e solicitar o **reembolso total** do valor pago se o pedido **ainda não tiver sido enviado**. Para isso, deve entrar em contato conosco o quanto antes através do formulário de contato ou enviando um e-mail para **INFO@SHOPDUTYFREE.PT**, informando seus dados e número do pedido.

Para produtos feitos sob medida a pedido do consumidor, o cliente tem o **direito de cancelar** o pedido **dentro de 24 horas** a partir da data de confirmação do pedido. Os clientes podem

cancelar um pedido entrando em contato com a **SHOP DUTY FREE** através do link: <https://www.shopdutyfree.pt/contacte-nos>

Além disso, a **SHOP DUTY FREE** pode cancelar qualquer pedido e informará o cliente assim que isso ocorrer. Nenhum valor será cobrado por pedidos cancelados conforme esta cláusula. Qualquer pagamento realizado antes do cancelamento será **reembolsado pelo mesmo método utilizado para o pagamento do pedido**.

B) Devolução

O cliente/consumidor tem um prazo de **14 dias corridos** para devolver o produto e obter o **reembolso total**.

Não serão aceitas devoluções de produtos que tenham sido **personalizados** ou feitos sob medida a pedido do consumidor.

Após esse prazo, o cliente ainda pode devolver o produto dentro de **30 dias corridos** a partir da data da compra. No entanto, o reembolso **não será integral** e será calculado com base no estado do produto no momento da devolução.

Nossos processos de embalagem e preparação são muito rigorosos e garantimos que os produtos são enviados **sem defeitos**. Verifique cuidadosamente se os lacres da embalagem não foram modificados ou danificados.

Não serão aceitas devoluções de produtos cujo **embalagem tenha sido aberta e/ou manipulada** e que **não estejam na embalagem original**.

O motivo da devolução deve ser indicado na **nota de entrega**.

Se o produto chegar **danificado**, a **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** cobrirá os custos de envio da devolução, **desde que os produtos estejam em sua embalagem original e não tenham sido usados total ou parcialmente**.

Para registrar a reclamação, o cliente deve entrar em contato conosco **dentro de 24 horas** após o recebimento do pedido, enviando um e-mail para **INFO@SHOPDUTYFREE.PT** com nome, número do pedido e detalhes sobre o ocorrido.

Procedimento para devoluções

A **SHOP DUTY FREE** oferece **devolução gratuita** e pode:

- Agendar a **coleta na mesma morada de entrega**
- Oferecer um **ponto de entrega para devolução**, com um prazo de **5 dias** a partir da data de confirmação da devolução

Se o cliente **não entregar o pedido dentro do prazo** ou **não responder às mensagens em até 7 dias**, a devolução será **cancelada**.

Se estiver dentro do período de devolução e atender a todos os requisitos mencionados, pode enviar o produto por conta própria para o seguinte endereço:

ShopDutyFree / Seur Logística

Calle Zapateros S/N C.P 45200 Illescas (Toledo)

Tel.: **+34 93 171 04 80**

Se optar por fazer a devolução por conta própria, recomendamos **assegurar o envio** contra perda ou danos causados pela transportadora. A **SHOP DUTY FREE** só processará o

reembolso após o recebimento e avaliação da devolução.

O reembolso será feito **usando o mesmo método de pagamento original**, a menos que o cliente solicite expressamente outra forma. Em qualquer caso, **nenhuma taxa adicional será cobrada** pelo reembolso.

Se o pagamento do pedido foi feito em **criptomoeda**, o reembolso será realizado em moeda fiduciária (**€ euros**), e o cliente receberá um e-mail com instruções sobre o procedimento.

Casos especiais

- **Extravio da devolução:**

Se a devolução for **extraviada pelo transporte** ou **pela logística**, a única solução será enviar **outra unidade do mesmo modelo**, caso haja disponibilidade.

Se o modelo não estiver mais disponível, será oferecido **um reembolso** ou um **modelo alternativo**.

Se o modelo oferecido for **superior**, o cliente será informado do **custo adicional**, que deverá pagar se desejar recebê-lo. Caso não aceite, será feito o **reembolso do valor pago**.

Se o modelo oferecido for **inferior**, será reembolsada **a diferença de preço**.

O reembolso **só será processado após confirmação oficial da transportadora de que a devolução foi extraviada**.

- **Devolução de produto incorreto:**

Se o cliente devolver um **produto diferente do que recebeu**, a devolução será **negada**.

O cliente deverá **retirar o produto**, sem direito a reembolso.

Além disso, deverá pagar os custos de envio e manuseio no prazo de **5 dias úteis**.

Se não efetuar o pagamento dentro do prazo, o produto será **descartado**.

- **Falta de resposta do cliente:**

Se o cliente **não responder** à solicitação de devolução ou **não enviar o produto** dentro de **7 dias**, a devolução será **cancelada**.

- **Produtos que não podem ser devolvidos:**

Produtos **deslacrados/abertos** como **fones de ouvido, capas, cabos e consumíveis**.

Produtos **sem número de série** registrado.

Produtos cuja devolução seja inviável por **motivos de higiene**.

c) Direito de Arrependimento

De acordo com o **artigo 103 do Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de novembro**, que aprova o texto consolidado da **Lei Geral para a Defesa dos Consumidores e Usuários**, o

direito de arrependimento NÃO PODE SER EXERCIDO (exceto em caso de erro ou defeito no produto ou serviço contratado) nos seguintes casos previstos pelo **artigo 45 da Lei do Comércio**:

I) Contratos de fornecimento de bens confeccionados conforme as **especificações do consumidor** ou **claramente personalizados**, ou que, por sua natureza, **não possam ser devolvidos** ou possam se **deteriorar ou expirar rapidamente**.

II) Contratos de fornecimento de **gravações sonoras ou de vídeo, discos e programas de computador** que tenham sido **deslacrados** pelo consumidor, bem como **arquivos digitais** fornecidos eletronicamente, que possam ser baixados ou reproduzidos **imediatamente** para uso permanente.

III) E, de forma geral, **todos os produtos encomendados remotamente**, que sejam feitos sob medida, como **roupas, revelação fotográfica**, ou que sejam **suscetíveis de cópia** (livros, música, videogames, etc.).

O cliente tem o direito de desistir do contrato **no prazo de 14 dias corridos** sem indicar o motivo e sem incorrer em nenhum custo, exceto aqueles previstos nos **artigos 107.2 e 108**, conforme estabelecido no **BOE-A-2014-3329**.

Para exercer este direito, um **formulário de desistência** estará disponível para preenchimento e envio.

Como devolver produtos nos casos aceitos:

Para devolver um produto nos casos aceitos por esta **política de arrependimento**, siga as instruções abaixo:

A) Não serão aceitas devoluções com frete a pagar no destino.

B) O cliente deve notificar a SHOP DUTY FREE sobre sua intenção de desistência e obter a **autorização prévia antes de enviar o produto**.

C) O cliente deve baixar e preencher o formulário de desistência disponível abaixo e enviá-lo junto com o pacote.

D) O(s) produto(s) deve(m) ser colocado(s) em embalagem apropriada para envio.

Endereço para envio:

ShopDutyFree / Seur Logística

Calle Zapateros S/N C.P 45200 Illescas (Toledo)

Tel.: +34 93 171 04 80

O cliente deve levar o pacote (com o **formulário de desistência anexado**) a um **correio ou transportadora** e solicitar um **comprovante de envio**. Esse comprovante deve ser **guardado até que o reembolso seja recebido**.

É **responsabilidade do cliente** conservar todos os recibos e enviar o pacote **por correio certificado ou qualquer método que permita comprovar a data do envio**.

Caso um mesmo cliente realize **múltiplas devoluções ou reclamações** por produto defeituoso, a **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** se reserva o **direito de recusar futuros pedidos** desse cliente.

Custos de devolução e reembolsos

Salvo no caso do serviço de devolução gratuita oferecido pela SHOP DUTY FREE, os custos

de devolução correrão **por conta do cliente**.

Os reembolsos serão processados **em até 14 dias corridos** após o recebimento do(s) produto(s) devolvido(s) no endereço especificado.

A **SHOP DUTY FREE** reembolsará o valor pago **utilizando o mesmo método de pagamento original**. No entanto, a empresa reserva-se o direito de **reter quantias correspondentes a danos nos produtos devolvidos**.

O reembolso será realizado **descontando os custos de envio** (se aplicável).

10. Disposições Gerais

- O prazo de entrega indicado no site refere-se a **dias úteis**.
- Responderemos **dentro de 24 horas úteis** a qualquer dúvida ou reclamação.
- Reservamo-nos o **direito de bloquear sua conta** indefinidamente e **cancelar pedidos em andamento**.
- **Não oferecemos Tax Free**.

A **SHOP DUTY FREE** disponibiliza estes **Termos e Condições de Compra** para que possam ser **armazenados e consultados**, em conformidade com as obrigações legais de informação prévia.

A **SHOP DUTY FREE** **pode modificar a qualquer momento, sem aviso prévio**, a apresentação e configuração do site, suas funcionalidades e os conteúdos nele incluídos.

Você reconhece e aceita expressamente que a **SHOP DUTY FREE** **pode interromper, desativar e/ou cancelar o acesso ao site a qualquer momento**, sem que isso gere qualquer responsabilidade para a empresa.

Se qualquer disposição destes Termos de Compra for considerada **nula ou inaplicável** por um tribunal ou órgão administrativo competente, essa nulidade **não afetará as demais disposições**.

Nessa situação, a cláusula afetada será substituída por outra que tenha **efeitos semelhantes**.

MODELO DE FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO OU RETRATAÇÃO

O cliente/comprador pode notificar a reclamação ou a retratação por e-mail para INFO@SHOPDUTYFREE.PT ou por correio postal para o endereço indicado no formulário de retratação.

Copie e cole este formulário, preencha-o e envie-o por e-mail ou correio postal.

O usuário/comprador pode nos notificar sobre uma reclamação por e-mail para: INFO@SHOPDUTYFREE.PT ou por correio postal endereçado a:

SHOP DUTY FREE ONLINE SL
C/ ALT DE GIRONELLA Nº 11, PUERTA 5-A, 08017 BARCELONA

Se desejar, o cliente também pode utilizar o seguinte formulário de reclamação:

À atenção de:
AO RESPONSÁVEL PELAS VENDAS DA SHOP DUTY FREE ONLINE SL
C/ ALT DE GIRONELLA Nº 11, PUERTA 5-A, 08017 BARCELONA
E-mail: INFO@SHOPDUTYFREE.PT

Detalhes da reclamação:

- Produto:

- Data da compra:
- Nome do usuário:
- Endereço do usuário:
- Assinatura do usuário (somente se enviado em papel):
- Data:
- Motivo da reclamação:

REGULAMENTAÇÃO EUROPEIA DO CONSUMIDOR

Informamos que a **Comissão Europeia** criou a primeira plataforma europeia para a **resolução de conflitos no comércio eletrônico**, conforme a recente legislação de defesa do consumidor.

Nesse sentido, como responsáveis por uma plataforma de vendas online, informamos nossos clientes sobre a existência de uma **plataforma de resolução alternativa de disputas**.

Para acessar essa plataforma, utilize o seguinte link:

<http://ec.europa.eu/odr>

SERVIÇO PÓS-VENDA

Dispomos de um serviço pós-venda para resolver qualquer problema relacionado aos nossos produtos ou entregas, garantindo um atendimento rápido e eficiente aos nossos clientes.

Contato para dúvidas, sugestões ou reclamações:

Endereço postal: SHOP DUTY FREE ONLINE SL, C/ ALT DE GIRONELLA N° 11, PUERTA 5-A, 08017 BARCELONA

Telefone: +34 931710480

E-mail: INFO@SHOPDUTYFREE.PT

CONFIDENCIALIDADE

Todas as informações e documentos utilizados durante a contratação, desenvolvimento e execução dos serviços que regem a relação entre **SHOP DUTY FREE ONLINE SL** e o Cliente são considerados confidenciais.

Todas as informações recebidas do cliente, incluindo imagens, e-mails, textos, dados de acesso (usuários e senhas), serão tratadas de maneira estritamente confidencial e não serão compartilhadas com terceiros.

Entretanto, não serão consideradas confidenciais as informações:

Divulgadas por acordo entre as partes.

Tornadas públicas por qualquer razão semelhante.

Que devam ser reveladas por obrigação legal ou decisão judicial.

Obtidas de terceiros sem obrigação de confidencialidade.

Ambas as partes comprometem-se a manter a confidencialidade por tempo indeterminado.

Para mais informações sobre privacidade, consulte nossa [Política de Privacidade e Proteção de Dados](#).

Para obtener información completa sobre tus derechos y la política de protección de datos que aplicamos a esta web y a todos nuestros servicios, recomendamos visitar la [Política de Privacidad](#) y la [Política de cookies](#).

POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS

Para informações completas sobre seus direitos e a **política de proteção de dados** aplicada ao nosso site e serviços, recomendamos que consulte nossa **Política de Privacidade e Política de Cookies**.

O cliente reconhece e aceita que:

Todas as compras feitas no site, **após autenticação com usuário e senha**, serão consideradas **válidas e vinculantes**.

O cliente é **responsável pela segurança de sua senha** e deve garantir que cada usuário autorizado utilize sua própria senha.

O cliente **deve manter sua senha em sigilo** e informar a **SHOP DUTY FREE** imediatamente em caso de perda ou uso indevido.

SHOP DUTY FREE não pode garantir a segurança da internet, podendo haver riscos de **interceptação ou manipulação de dados**.

O único documento oficial fornecido pela **SHOP DUTY FREE** sobre a compra será a **fatura simplificada**.

O cliente **assume os custos de acesso à sua conta**, incluindo tarifas de conexão, telecomunicações, etc.

Pedidos feitos por menores de idade com informações falsas serão considerados realizados **sob a supervisão de seus pais ou responsáveis legais**.

LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

A **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** reserva-se o direito de **modificar ou atualizar** as informações contidas no site, sua configuração, condições de acesso e contrato **a qualquer momento, sem aviso prévio**.

O usuário é o **único responsável pela segurança de sua conta** e deve **relatar qualquer violação de segurança imediatamente**.

A **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** **não será responsável** por perdas decorrentes de **uso indevido ou não autorizado do site**.

O cliente compromete-se a **isentar a SHOP DUTY FREE ONLINE S.L. de quaisquer reclamações, perdas, despesas ou danos**, incluindo:

Custos judiciais e honorários advocatícios.

Danos diretos, indiretos ou consequenciais resultantes de **violação de condições**.

Uso indevido de sua conta por terceiros.

Nossa única responsabilidade é fornecer **os produtos conforme os termos e condições estabelecidos** nesta política.

A **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** **não será responsável por danos decorrentes do uso indevido dos produtos adquiridos**.

IDIOMA

O contrato entre a **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** e o cliente será formalizado no idioma

Português.

JURISDIÇÃO E LEIS APLICÁVEIS

A **SHOP DUTY FREE ONLINE S.L.** e o **CLIENTE** estão sujeitos à **legislação espanhola** para resolver qualquer disputa relativa ao uso deste site.

De acordo com o **artigo 29 da Lei 34/2002**, contratos eletrônicos entre empresas ou profissionais estarão sob a jurisdição dos **Tribunais do domicílio do Usuário**.

Plataforma de resolução de conflitos da UE:

<http://ec.europa.eu/odrs>