

Condições gerais de compra

As presentes Condições Gerais de Compra regulam a utilização do site cortefiel.com (doravante, o “site”) de que a Tendam Retail, S.A. (doravante, a Tendam) é titular. A Tendam Retail, S.A. é uma sociedade anónima comercial, com sede social na Avenida del Llano Castellano 51, Madrid, Espanha, com o NIF nº A-08099459, e inscrita no Registo Comercial de Madrid, M-107.817, tomo 21.800, Folio 120 Secc. 8ª, sendo uma das suas marcas comerciais a Tendam. A utilização por parte do cliente dos serviços da loja online da Tendam implica sempre a adesão às Condições Gerais de Compra, na versão publicada pela Tendam no próprio momento da ordem de compra. Como tal, é conveniente que o cliente leia estas Condições Gerais antes de proceder à realização de uma compra.

As presentes condições gerais estarão sempre sujeitas à normativa em vigor em cada momento, de forma que se algum prazo ou condição forem alterados pela normativa aplicável (tanto se essa alteração for de foro temporário ou permanente), o cliente terá os direitos que a normativa aplicável lhe reconhece, sendo que a Tendam o informará sobre qualquer outra medida adicional que possa adotar a seu favor.

No caso de contradição entre as disposições na normativa aplicável e o previsto nas presentes condições gerais, serão de aplicação as disposições na normativa aplicável.

1. Âmbito do contrato

As presentes Condições Gerais de Compra aplicam-se à venda de todos os artigos da Tendam através da sua página web, a consumidores aos quais seja possível entregar encomendas na Europa (apenas na Zona Euro, exceto nos arquipélagos da Madeira e dos Açores). A Tendam informa que o seu site se dirige exclusivamente a um público maior de 18 anos. A Tendam reserva-se o direito de cancelar a conta de acesso de um utilizador, caso sejam detetados atos fraudulentos, especulativos ou de má-fé na respetiva utilização deste serviço.

2. Limite de compra

Por razões de segurança, não se pode realizar compras de valor superior a 1.500€, nem mais de 40 artigos por encomenda.

3. Preço

Os preços aplicáveis são os indicados no site, na data da encomenda. Os preços aparecem detalhados em cada artigo e incluem o I.V.A. (Imposto sobre Valor Acrescentado). O montante das despesas de envio será indicado ao cliente de forma detalhada, no momento em que é realizada a encomenda. A Tendam Retail, S.A. reserva-se o direito de efetuar, em qualquer momento, as modificações que considerar oportunas, podendo atualizar, mesmo diariamente, os artigos e os preços em função das novidades que forem surgindo.

4. Pagamento

Todas as compras podem ser pagas com cartão de crédito Visa®, Mastercard® ou American Express®, bem como com cartão de débito 4B ou 4B Maestro (o que implica um carregamento automático), Multibanco, e pelo Sistema PayPal. Em qualquer caso, a escolha do método de pagamento é realizada, durante o processo de compra, no quadro correspondente. Deverá notificar a Tendam sobre qualquer carregamento indevido ou fraudulento no cartão utilizado para as compras, mediante e-mail ou por telefone, no prazo mais breve possível, para que a Tendam possa tomar as medidas oportunas. Adicionalmente, os fornecedores ou emissores de meios de pagamento podem adotar medidas antifraude que levem à recusa de certo tipo de operações. A Tendam não é responsável pela aplicação deste tipo de políticas de segurança.

5. Entrega

O prazo de entrega será no máximo de 30 dias úteis a partir da data de realização da compra. A entrega dos pedidos será realizada na direção indicada pelo cliente atendendo às seguintes características:

5.1 Envio ao domicílio: O cliente deverá pagar os gastos de transporte em compras inferiores a 50€ com entrega ao domicílio em Portugal (território continental). A direção indicada pelo cliente poderá ser um domicílio particular, um local de trabalho ou qualquer outra direção indicada. Não é necessário que a direção de faturação e a direção de envio coincidam. A nossa transportadora

SEUR enviará um email e um SMS (caso tenha facultado um número de telemóvel de contacto no seu pedido) indicando o dia em que se realizará a entrega, possibilitando a alteração da data de entrega. No mesmo dia em que esteja prevista a entrega, a SEUR enviará um e-mail e um SMS (caso tenha facultado um número de telemóvel de contacto no seu pedido) comunicando o intervalo de horários em que a entrega será feita.

5.2 Recolha em loja:

O cliente pode recolher o seu pedido na maioria das lojas Tendam. Terá que seleccionar "Recolher em Loja" durante o processo de compra. Será expandida uma lista em que se encontrarão todas as lojas disponíveis para esta modalidade de recolha. Os gastos de envio com recolha em loja são gratuitos. A nossa transportadora SEUR enviará um email e um SMS (caso tenha facultado um número de telemóvel de contacto no seu pedido) assim que o pedido tenha sido entregue na loja seleccionada, para que possa passar a recolhê-lo. O cliente terá um prazo máximo de 15 dias, desde que o seu pedido esteja disponível, para recolha. Se após esse período, o pedido não tiver sido entregue ao cliente, por causa não imputável à nossa Empresa, entenderemos que decide desistir do contrato e consideraremos o caso como resolvido. Em consequência, devolveremos o valor das compras realizadas (incluindo gastos de envio de entrega inicial), no prazo máximo de 14 dias úteis desde a data em que consideremos resolvido o contrato. A devolução será realizada através do mesmo meio em que foi feito o pagamento.

5.3 Envio para oferta: Existe a possibilidade de realizar um pedido que seja entregue diretamente como oferta a uma terceira pessoa. Esta opção deve ser indicada durante o processo de compra no local indicado para tal efeito. Também poderá solicitar o uso de invólucro especial e introduzir uma dedicatória personalizada que será entregue com o pedido. Importante: o ticket de compra de um pedido com entrega "para oferta" não especifica o preço dos produtos e não poderá ser utilizado para a realização de trocas e/ou devoluções. Para realizar uma troca ou devolução de um pedido deste tipo, a pessoa que realizou a compra deverá imprimir uma cópia do ticket original na secção **Minha Conta**.

5.4 Incidências na entrega: Caso não possa realizar a entrega por ausência do destinatário, a transportadora deixará uma nota indicativa e tentará contactar o destinatário por telefone. Após duas tentativas falhadas, o cliente deverá contactar a transportadora para proceder à entrega.

6. Trocas, devoluções e direito de desistência Existem diferentes procedimentos para a realização de trocas, devoluções e cancelamentos. Em seguida descreveremos as características de cada um deles, bem como os seus custos e condições.

a) Troca: considera-se uma troca a substituição pelo mesmo produto por outra cor e/ou tamanho.

b) Devolução: para causa da tara, defeito, receção de um produto errado ou outro motivo diferente dos anteriores.

c) Desistência: devolução originada unicamente por decisão do cliente.

Devido às características especiais de determinados produtos é necessário ter em conta o seguinte:

- Por razões de protecção da saúde e higiene, não se aceitam trocas, devoluções ou cancelamentos de cuecas, boxers, meias, brincos e cosmética, quando estiverem na embalagem original ou selo que protege o produto, tenha sido aberto, à exceção daqueles que tenham defeitos ou problemas com taras.
- Os artigos de pele, perfumaria e bijutaria (colares e pulseiras) só podem ser trocados, devolvidos e cancelados através da loja online.
- Todos os produtos que vão ser trocados ou devolvidos devem ser a sua embalagem original, à exceção dos que tenham defeitos ou com taras.
- Em caso de desistência você será o responsável pela diminuição do valor dos bens resultante de uma manipulação diferente da necessária para estabelecer a natureza, as características e o funcionamento dos bens.

PEDIDOS ENTREGUES EM PORTUGAL (Território Continental): TROCAS:

As trocas não são permitidas.

DEVOLUÇÕES (falha, defeito ou artigo recebido incorreto) efetuadas em lojas físicas e loja online:

- **Condições:** o processo de devolução deve realizar-se no prazo estabelecido no ponto 8 destas Condições Gerais.

- **Custo:** As trocas e devoluções não têm qualquer custo para o cliente. A Tendam Retail, S.A. reembolsará o cliente pelo montante correspondente (incluindo gastos de envio de entrega inicial), no prazo de 14 dias de calendário a partir da receção da notificação, de acordo com as condições descritas anteriormente. A devolução será realizada através do mesmo meio de pagamento com o qual foi feita a compra. Não obstante, poderemos reter o reembolso até ter recebido os artigos, ou até que tenha apresentado uma prova da devolução dos artigos de acordo com a condição que se cumpra primeiro.

- **Procedimento:**

- Loja física: só terá de te dirigir a uma loja e entregar a fatura original que recebeste com o teu pedido e o produto a devolver, e ser-te-á entregue o comprovativo de devolução.

- Loja online: Aceda à informação da sua encomenda para **solicitar uma devolução**. Se realizou a sua compra como convidado, pode aceder através do link de email de confirmação. Se realizaste a tua compra como convidado, poderás aceder a esta a partir do link enviado no email de confirmação. Se o pagamento tiver sido efectuado por Multibanco, serão necessários também o BIC/SWIFT e o IBAN, para que possamos realizar o reembolso.

Enviaremos uma transportadora para recolher a sua devolução na morada que nos indicar.

DIREITO DE DESISTÊNCIA efetuada em lojas físicas e loja online:

- **Condições:** tem direito a desistir do contrato sem necessidade de justificação, num prazo de 14 dias de calendário a contar da receção do artigo.

- **Custo:** não tem qualquer custo para o cliente. A Tendam Retail, S.A. reembolsará o respetivo montante (incluindo gastos de envio de entrega inicial), o mais tardar no prazo de 14 dias de calendário a contar da receção da notificação da decisão de desistir do contrato. No reembolso será usado o mesmo meio de pagamento com que foi feito o pagamento inicial. Não obstante, poderemos reter o reembolso até ter recebido os artigos, ou até que tenha apresentado uma prova da devolução dos artigos de acordo com a condição que se cumpra primeiro.

- **Procedimento:**

- Loja física: só terá de te dirigir a uma loja e entregar a fatura original que recebeste com o teu pedido e o produto a devolver, e ser-te-á entregue o comprovativo de devolução.

- Loja online: Aceda à informação da sua encomenda para **solicitar uma devolução**. Se realizou a sua compra como convidado, pode aceder através do link de email de confirmação. Se realizaste a tua compra como convidado, poderás aceder a esta a partir do link enviado no email de confirmação. Se o pagamento tiver sido efectuado por Multibanco, serão necessários também o BIC/SWIFT e o IBAN, para que possamos realizar o reembolso.

Enviaremos uma transportadora para recolher a sua devolução na morada que nos indicar.

Se tiver pago portes de envió na sua compra, por favor contacte o nosso serviço de apoio ao cliente para que lhós possamos devolver: **contactos**.

7. Disponibilidade dos artigos

Se ocorrerem incidentes quanto ao seu fornecimento, ou se não o restarem artigos em stock, será informado imediatamente e iremos reembolsar-lhe qualquer montante que possa ter pago. A Tendam reembolsará o respetivo montante, o mais tardar no prazo de 14 dias de calendário. No reembolso será usado o mesmo meio de pagamento com que foi feito o pagamento inicial.

8. Garantia dos artigos adquiridos

A garantia contratual oferecida é a estabelecida no Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de novembro, através do qual se aprova o texto refundido da Lei Geral para a Defesa dos Consumidores e Utilizadores. A Tendam responderá pelas faltas de conformidade que se manifestarem no prazo de dois anos a partir da entrega, sempre e quando o cliente tiver informado a Tendam dessa falta de conformidade no prazo de dois meses desde que tenha conhecimento da mesma.

Igualmente, informamos que dispõe de um mês para realizar devoluções por motivos diferentes a tara, defeito ou receção do produto incorreto, tal e como é estabelecido no ponto 6 das Condições Gerais de Compra.

9. Atendimento ao cliente

Para qualquer dúvida, sugestão, reclamação ou consulta sobre a loja online, pode dirigir-se ao Serviço de Atendimento ao Cliente, através de qualquer um dos seguintes meios:

PAÍS

NÚMERO DE TELEFONE

IDIOMA*

PORTUGAL

+351800110854

Seleção de idioma

FRANÇA	+330805370947	Seleção de idioma
BÉLGICA	+3280031048	Seleção de idioma
ALEMANHA	+4908007747744	Seleção de idioma
REINO UNIDO	+4408000211886	Seleção de idioma
PAÍSES BAIXOS	+318005544112	Seleção de idioma
ITÁLIA	+39800719458	Seleção de idioma
HUNGRIA	+3680106705	Seleção de idioma
AUSTRIA	+43800123827	Seleção de idioma
IRLANDA	+3531800710319	Seleção de idioma
POLÓNIA	+ 48800707250	Seleção de idioma
LUXEMBURGO	+35280025286	Seleção de idioma
BULGARIA	+3598002100229	Seleção de idioma
SUÍÇA	+41800414243	Seleção de idioma
REPUBLICA CHECA	+42800114400	Seleção de idioma
ESLOVÁQUIA	+421800863142	Seleção de idioma
ESLOVÉNIA	+38680081278	Seleção de idioma

* Seleção do idioma: espanhol, português, inglês ou francês.

** Seleção da marca: CTF, PDH, SPF, WS ou FF.

- por e-mail para online@cortefiel.com

- por correio para a seguinte direção: Cortefiel S.A. Av. Llano Castellano, 51, 28034 Madrid, Espanha.

Temos também formulários de reclamação disponíveis aos consumidores [aqui](#).

O Serviço de Atendimento ao Cliente da Cortefiel S.A. dará resposta à sua reclamação com a maior brevidade possível, e em todo o caso, no prazo máximo de um mês. Em caso de litígio o consumidor pode recorrer, nos termos da Lei 144/2015 a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo na seguinte [listagem](#).

10. Alteração dos termos e condições gerais

A Tendam reserva-se o direito de alterar estes Termos e Condições Gerais de Compra a qualquer momento, por causa justificada. Nenhuma alteração afetará as encomendas que já se encontram em curso.

11. Força maior

O cumprimento da Tendam de todas ou parte das suas obrigações será suspenso no caso de um evento natural ou de força maior que impeça ou atrase o cumprimento. Serão considerados como tais, em particular, sem que esta lista seja limitativa: guerras, epidemias, tumultos, insurreições, agitações sociais, greves de qualquer natureza e problemas de fornecimentos não atribuíveis à Tendam. A Tendam informará o cliente sobre a ocorrência de um evento fortuito ou de força maior dentro de sete dias após o seu acontecimento. Caso a suspensão se estenda para além de um período de quinze dias, o cliente terá a possibilidade de cancelar a encomenda atual e a Tendam procederá ao reembolso do valor correspondente dentro das condições estabelecidas no ponto 6 destes Termos e Condições Gerais de Compra ou naqueles que os regulamentos aplicáveis possam, quando apropriado, estabelecer.

12. Código de conduta

A Tendam possui um Código de Conduta que estabelece os valores éticos, compromissos e boas práticas que devem ser aplicados à gestão dos nossos negócios. Pode fazer o download do código de conduta externo e interno.

13. Lei ei aplicável e jurisdição

As presentes Condições Gerais de compra estão submetidas à Legislação Espanhola. Ambas as partes submetem-se, a eleger, para resolução de conflitos e a renunciar outra jurisdição, aos tribunais da área de residência do consumidor.