



CONDIÇÕES GERAIS DE E-COMMERCE

As presentes Condições Gerais de Compra regulam a utilização do site hossintropia.com, doravante designado **“o site”**, do qual a Tendam Retail, S.A. (**“Tendam”**) é titular. A Tendam Retail, S.A. é uma sociedade comercial anónima, com sede social na Avenida del Llano Castellano 51 de Madrid, Espanha, com o NIF n.º A08099459, e inscrita na Conservatória do Registo Comercial de Madrid, folha M-107.817, tomo 21.800, fólio 120, folha 8, sendo uma das suas marcas comerciais Hoss Intropia. A utilização por parte do cliente dos serviços do site pressupõe, em todo o caso, a adesão às Condições Gerais de Compra na versão publicada em www.hossintropia.com (as **“Condições Gerais”**), aquando da ordem de compra. Por isso, convém que o cliente leia estas Condições Gerais antes de realizar qualquer compra.

As presentes Condições Gerais estarão sempre sujeitas à regulamentação em vigor em cada momento, de forma que, se algum prazo ou condição for alterado pela regulamentação aplicável (quer a alteração seja temporária quer seja permanente), o cliente terá os direitos reconhecidos pela regulamentação aplicável, sendo que a Tendam o informará de qualquer outra medida adicional que possa vir a adotar a seu favor.

Em caso de contradição entre o disposto na regulamentação aplicável e o previsto nas presentes Condições Gerais, será aplicado o disposto na regulamentação aplicável.

1. ÂMBITO DO CONTRATO

As presentes Condições Gerais aplicam-se à venda de todos os produtos da Hoss Intropia, através do site, a consumidores que possam receber os pedidos na Europa (somente zona euro). 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 cliente, caso se detetem atos fraudulentos, especulativos ou de má fé na utilização deste serviço.

A Tendam registará a data e a hora da aceitação das Condições Gerais e, se for o caso, durante o processo de compra.

2. LIMITE DE COMPRA

Por razões de segurança, não podem ser realizadas compras superiores a 1.500€, nem com mais de 40 artigos por pedido.

3. PREÇO

Os preços aplicáveis são os que se encontram indicados no site na data do pedido. Os preços aparecem detalhados em cada artigo e incluem o I.V.A (Imposto sobre o Valor Acrescentado). O montante das despesas de envio é indicado ao cliente, de forma separada, aquando da realização do pedido. A TENDAM RETAIL, S.A., reserva-se o direito de efetuar, a qualquer momento, as alterações que considere oportunas, podendo atualizar, “mesmo diariamente”, os artigos e os preços, em função das novidades que possam surgir.

4. PAGAMENTO

O pagamento é realizado aquando da finalização do processo de compra, sendo condição indispensável para a formalização do mesmo. Em nenhum caso, poderá ser efetuado o pagamento com posterioridade. Não são aceites pagamentos mediante procedimentos diferidos, tais como envio contra reembolso, transferência ou pagamento na loja, aquando da recolha do pedido. Meios de pagamento aceites: As compras podem ser pagas com cartão de crédito Visa®, Mastercard® ou American Express®, bem como com cartão de débito 4B ou 4B Maestro e Sistema PayPal. Em qualquer caso, a eleição do meio de pagamento é realizada durante o processo de compra no ecrã correspondente. Posteriormente, poderá consultar o montante e o meio de pagamento escolhido no ticket de compra, que será enviado, de forma eletrónica, para o correio de confirmação de compra do pedido. O cliente deve comunicar à Tendam qualquer encargo indevido ou fraudulento no cartão utilizado para as compras, mediante email ou via telefónica, no menor prazo possível para que a Tendam possa realizar as gestões oportunas. Os fornecedores ou os emissores de meios de pagamento podem adotar medidas antifraude, que acarretem a rejeição de determinado tipo de operações. A Tendam não é responsável pela aplicação deste tipo de políticas de segurança.

5. ENTREGA

O prazo de entrega será, como máximo, de 30 dias de calendário, a contar da realização da compra. A entrega dos pedidos será realizada na morada que o cliente indicar, de acordo com as seguintes características:

5.1 Envio a domicílio:

O cliente deverá pagar as despesas de transporte relativamente às compras com entrega em Portugal, que serão de 3,95€ para aqueles pedidos de menos de 50€ e grátis para aqueles, cujo montante seja superior a esse.

A morada indicada pelo cliente poderá ser um domicílio particular, um local e trabalho ou qualquer outra morada indicada. Não é necessário que a morada de faturação e a de envio sejam as mesmas. O nosso fornecedor de transporte enviará uma notificação, indicando o dia da entrega e possibilitando a alteração da data e da morada de entrega. No mesmo dia previsto para a entrega, o nosso fornecedor de transporte enviará outra notificação para lembrar os detalhes da entrega prevista.

5.2 Recolha em loja:

O cliente pode recolher o seu pedido na maioria das lojas Hoss Intropia. Para tal, durante o processo de compra, o Utilizador deverá selecionar a opção "**Recolher em Loja**". Deste modo, será apresentada uma lista na qual se encontram todas as lojas disponíveis para esta modalidade de recolha. O cliente não deverá pagar despesas de transporte para pedidos com recolha em loja. Será apresentada uma lista das lojas disponíveis e o cliente poderá escolher a que mais lhe convier. A nossa transportadora enviará um email e um SMS (caso tenha facultado um número de telemóvel de contacto no seu pedido), logo que o pedido tenha sido entregue na loja selecionada, para que possa passar levá-lo. O cliente terá um prazo máximo de 15 dias, a contar do dia em que o seu pedido esteja disponível, para levá-lo. Uma vez transcorrido tal período, se o pedido não tiver sido entregue ao cliente, por causa não imputável à Tendam, consideraremos que decidiu desistir do contrato, sendo, por conseguinte, rescindido. Por conseguinte, devolver-lhe-emos os pagamentos realizados sem demoras injustificadas e, em qualquer caso, antes que tenham transcorrido 14 dias de calendário, a contar da data em que o contrato for considerado rescindido. A devolução será realizada através do mesmo método de pagamento utilizado aquando da compra.

5.3 Entrega no ponto de recolha:

Se escolher, para a entrega da sua encomenda, um ponto de recolha da agência de transporte, esta vai enviar-lhe um SMS e um email com a informação de que a sua encomenda vai chegar, dentro de breve, ao ponto de recolha, sendo que enviará igualmente outro SMS e email com a

informação de que a encomenda já se encontra disponível no ponto de recolha, para que a possa recolher.

A Tendam indicar-lhe-á a localização do ponto de recolha no momento da realização da encomenda e no email de confirmação da mesma. Assim que a encomenda chegar ao ponto de recolha, permanecerá nesse mesmo local durante um período de dez (10) dias úteis. Se este prazo for ultrapassado sem que a encomenda tenha sido recolhida, a mesma será devolvida ao armazém e procederemos ao reembolso do valor correspondente, através do mesmo método de pagamento que foi utilizado para efetuar a compra. Caso tenha efetuado a compra através da opção Multibanco, será necessário que nos indique o número de conta para proceder ao seu reembolso.

5.4 Envio para presente: Existe a possibilidade de realizar um pedido que seja diretamente entregue como presente a uma terceira pessoa. Esta opção deve ser indicada durante o processo de compra no campo habilitado para tal efeito. Também poderá solicitar a utilização de um embrulho especial e introduzir uma dedicatória personalizada que será entregue com o pedido. Importante: a fatura de compra de um pedido “para presente” não especifica o preço dos produtos e somente poderá ser utilizada para trocas de tamanho e/ou cor. Para realizar qualquer outro tipo de troca ou devolução de um pedido deste tipo, a pessoa, que realizou a compra, deverá imprimir uma cópia da fatura original na secção [A minha Conta](#), ou solicitá-la através do [Serviço de Atendimento ao Cliente](#).

5.5 Impossibilidade de entrega: Caso não possa ser efetuada a entrega por ausência do destinatário, a agência de transporte deixará uma nota informativa e tentará entrar em contacto, por telefone, com o destinatário. Após duas tentativas sem sucesso, o cliente deverá contactar a agência de transporte para proceder à entrega.

6. TROCAS, DEVOLUÇÕES E 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 proteção de saúde e higiene, não são aceites trocas, devoluções nem desistências de cuequinhas, tangas e culottes (individuais ou em pack), cuecas, boxer, acessórios de soutien, copas adesivas, acessórios para cabelo, cosmética, meias, meias soquetes e brincos, quando a sua embalagem, invólucro ou selo, que protege o produto, tenha sido aberto, salvo daqueles que sejam defeituosos ou apresentem defeitos.
- Para os artigos de perfumaria e bijutaria (colares, pulseiras, anéis...), só são aceites trocas, devoluções e desistências, através de loja online, se tiverem a sua etiqueta de origem e se a sua embalagem de origem não tenha sido aberta e, em nenhum caso, tiverem sido utilizados.
- Para o calçado e os artigos de sapataria, só são aceites trocas, devoluções e desistências, sempre que sejam apresentados na sua caixa de origem e devidamente embalados.
- Todos os produtos, sujeitos a troca ou devolução, devem conservar a sua etiqueta de origem e estarem devidamente embalados.
- Em caso de desistência, o cliente será responsável pela diminuição do valor dos produtos, resultante de uma manipulação diferente da necessária para estabelecer a natureza, as características e o funcionamento dos produtos.

ENTREGA DE PEDIDOS EM PORTUGAL (Território Continental):

► **TROCAS:** Não são permitidas trocas.

► **DEVOLUÇÕES (por defeito do artigo ou receção de artigo incorreto):**

- **Condições:** Dispõe de 30 dias de calendário, a contar da receção do(s) produto(s) para realizar a devolução.
- **Custo:** As devoluções não têm custo adicional para o cliente. A Tendam reembolsará o montante correspondente, incluindo as despesas de envio standard da entrega inicial (exceto envios express), sem demoras injustificadas e, em qualquer caso, antes que tenham transcorrido 14 dias

de calendário, a contar da data em que tenha sido informado da devolução. A devolução será realizada através do mesmo método de pagamento utilizado aquando da compra. Não obstante, poderemos reter o reembolso até ter recebido os bens, ou até que tenha apresentado uma prova da devolução dos bens, de acordo com a condição que se cumpra em primeiro lugar..

- **Procedimento:**

- Na loja física: apresente o ticket original que recebeu com o seu pedido e o produto a devolver.
- Na loja online: aceda à informação do seu pedido para [solicitar uma devolução](#). Se realizou a sua compra como convidado, poderá aceder a partir do link do email de confirmação. Se o pagamento tiver sido efetuado por Multibanco, serão igualmente necessários o BIC/SWIFT e o IBAN, para que possamos realizar o reembolso. Enviaremos um transportador para recolher a sua devolução para a morada que nos indicar.

► **DIREITO DE DESISTÊNCIA** efetuada em lojas físicas e na loja online:

- **Condições:** dispõe do direito de desistir do presente contrato num prazo de 14 dias de calendário, a contar da receção do produto, sem necessidade de justificação.
- **Custo:** a desistência não tem custo algum para o cliente. A Tendam Retail SA reembolsará o montante correspondente, incluindo as despesas de envio standard da entrega inicial (exceto envios express) sem demoras injustificadas e, em qualquer caso, antes que tenham transcorrido 14 dias de calendário, a contar da data em que tenha sido informado da decisão de desistência. O reembolso será realizado através do mesmo método de pagamento utilizado para a compra. Não obstante, poderemos reter o reembolso até ter recebido os bens, ou até que tenha apresentado uma prova da devolução dos bens, de acordo com a condição que se cumpra em primeiro lugar.
- **Procedimento:**
 - Na loja física: apresente a fatura que recebeu no seu email de confirmação, quando realizou a compra do pedido e os produtos da compra dos quais pretende desistir.
 - Na loja online: aceda à informação do seu pedido para solicitar uma devolução. Se realizou a compra como convidado, poderá aceder a esta a partir do link enviado no email de confirmação. Se ou pagamento

tiver sido efetuado por Multibanco, serão igualmente necessários o BIC/SWIFT e o IBAN, para que possamos realizar o reembolso. Enviaremos uma transportadora para recolher a sua devolução para a morada que nos indicar. Se tiver que pagar portes de envio relativamente à sua compra, por favor, entre em contacto com o nosso serviço de apoio a cliente para que possamos proceder ao reembolso: [contactos](#).

7. DISPONIBILIDADE DOS PRODUTOS

Se ocorrerem incidências quanto ao seu fornecimento ou se não houver produtos em stock, o cliente será imediatamente informado e proceder-se-á ao reembolso do montante do(s) produto(s) sem stock. A Tendam reembolsará o montante correspondente sem demoras injustificadas e, em qualquer caso, antes que tenham transcorrido 14 dias de calendário. O reembolso será realizado através do mesmo método de pagamento utilizado para a compra. Os dados de disponibilidade de stock na loja física, que são apresentados no nosso site, são apenas orientativos e podem variar.

8. GARANTIA DOS PRODUTOS ADQUIRIDOS

A garantia oferecida é aquela determinada na regulamentação em vigor (o decreto-real legislativo 1/2007, de 16 de novembro, que aprova o texto reformulado da Lei Geral de Defesa do Consumidor e Utilizador e qualquer outra regulamentação que possa desenvolvê-la ou substituí-la a qualquer momento). A Tendam assumirá as faltas de conformidade que se manifestem no prazo de dois anos, a contar da entrega.

9. ATENÇÃO AO CLIENTE

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

- Telefone: +351800110854 (somente em Portugal)
- E-mail: info@hossintropia.com
- Correio postal para a seguinte morada: Tendam Retail, S.A. Av. Llano Castellano 51, 28034 Madrid. Além disso, dispomos de Folhas de

Reclamações oficiais e internas da empresa, que colocamos à disposição dos consumidores e utilizadores, que poderão ser enviadas para a morada postal e email acima indicado, ou depositadas em qualquer das nossas lojas físicas. Pode encontrá-las aqui: [Descarregar folhas oficiais](#) ou [Descarregar folhas internas](#).

O Serviço de Atendimento ao Cliente da Tendam atenderá e dará resposta à sua reclamação, com a maior brevidade possível, e, em todo o caso, no prazo máximo de um mês. Em caso de que a sua solicitação não seja resolvida satisfatoriamente, poderá comparecer perante a jurisdição ordinária ou enviar a sua reclamação através do site <http://ec.europa.eu/odr>, que lhe facultará, de maneira gratuita, um ponto único de acesso para a resolução extrajudiciária. **10. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS DE COMPRA.**

A Tendam reserva-se o direito de alterar, a qualquer momento, as presentes Condições Gerais. Nenhuma alteração afetará os pedidos que já estejam em curso.

11. FORÇA MAIOR.

O cumprimento pela Tendam da totalidade ou parte das suas obrigações será suspenso, caso ocorra um caso fortuito ou de força maior que impeça ou atrase o cumprimento. Serão consideradas como tais, de forma particular, sem que esta lista seja limitativa: a guerra, uma pandemia, os motins, a insurreição, os distúrbios sociais, as greves de qualquer natureza, os eventos naturais extraordinários (inundações, neve, incêndios...) e os problemas de fornecimento não imputáveis à Tendam. A Tendam informará o cliente desse caso fortuito ou de força maior dentro dos sete dias posteriores à sua ocorrência. Caso a tal suspensão se prolongue para além de um prazo de quinze dias, o cliente terá então a possibilidade de rescindir o pedido em curso, sendo que se procederá então ao seu reembolso, nas condições previstas no ponto 6 das presentes Condições Gerais ou naquelas outras que a regulamentação aplicável tenha vindo, nesse caso, a estabelecer.

12. CÓDIGO DE CONDUTA.

A Tendam dispõe de um Código de Conduta que estabelece os valores éticos, compromissos e boas práticas, que devem ser aplicados à gestão do nosso negócio. Pode descarregar o código de conduta [externo](#) e [interno](#).

13. INFORMAÇÃO BÁSICA ACERCA DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE.

Pode consultar informações adicionais e detalhadas sobre a nossa Política de Proteção de dados [aquí](#).

14. LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

As presentes Condições Gerais estão submetidas à legislação espanhola. Sem prejuízo do anterior, o consumidor, que não reside na Espanha, também beneficia da proteção que lhe garantem as disposições imperativas do direito do país onde tenha a sua residência habitual. As partes submetem-se, para a resolução dos conflitos e com renúncia a qualquer outro foro, aos tribunais do domicílio do cliente.