

# CONDIÇÕES GERAIS DE COMPRA PEDRODELHIERRO.COM

As presentes Condições Gerais de Compra regulam a utilização do site pedrodelhierro.com (doravante, o “site”) de que a Cortefiel, S.A. (doravante, a Tendam) é titular. A Cortefiel, 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 Pedro del Hierro. A utilização por parte do cliente dos serviços da loja online da Pedro del Hierro implica sempre a adesão às Condições Gerais de Compra, na versão publicada pela Pedro del Hierro 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 Pedro del Hierro 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 Cortefiel, 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 70€ 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 Pedro del Hierro ou loja Tendam:**

O cliente pode recolher o seu pedido na maioria das lojas Pedro del Hierro ou Cortefiel. Terá que selecionar "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 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 selecionada, 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 proteção 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.
- Os produtos de Pedro del Hierro mulher só aceitam trocas, devoluções ou cancelamentos online ou nas lojas seguintes.
- Os produtos de PdH Sport só aceitam trocas, devoluções ou cancelamentos online ou nas lojas seguintes.
- Os produtos de Pedro del Hierro homem só aceitam trocas, devoluções ou cancelamentos online ou nas lojas seguintes.
- Listagem de lojas físicas que aceitam trocas, devoluções e cancelamentos de todos os produtos (PdH Mulher, PdH Sport e PdH Homem).

### **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 Cortefiel SA 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:** apresenta a fatura que recebeste no teu email de confirmação quando fizeste a compra e o produto a devolver.

- **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 Cortefiel SA 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: apresenta a fatura que recebeste no teu email de confirmação quando fizeste a compra e o produto a devolver.

- 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 lhos 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 8 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*	MARCA**
PORTUGAL	+351800110854	Seleção de idioma	Seleção de marca
FRANÇA	+330805370947	Seleção de idioma	Seleção de marca
BÉLGICA	+3280031048	Seleção de idioma	Seleção de marca
ALEMANHA	+4908007747744	Seleção de idioma	Seleção de marca
REINO UNIDO	+4408000211886	Seleção de idioma	Seleção de marca
PAÍSES BAIXOS	+318005544112	Seleção de idioma	Seleção de marca
ITÁLIA	+39800719458	Seleção de idioma	Seleção de marca
HUNGRIA	+3680106705	Seleção de idioma	Seleção de marca
AUSTRIA	+43800123827	Seleção de idioma	Seleção de marca
IRLANDA	+3531800710319	Seleção de idioma	Seleção de marca

PAÍS	NÚMERO DE TELEFONE	IDIOMA*	MARCA**
POLÓNIA	+ 48800707250	Seleção de idioma	Seleção de marca
LUXEMBURGO	+35280025286	Seleção de idioma	Seleção de marca
BULGARIA	+3598002100229	Seleção de idioma	Seleção de marca
SUÍÇA	+41800414243	Seleção de idioma	Seleção de marca
REPUBLICA CHECA	+42800114400	Seleção de idioma	Seleção de marca
ESLOVÁQUIA	+421800863142	Seleção de idioma	Seleção de marca
ESLOVÉNIA	+38680081278	Seleção de idioma	Seleção de marca

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

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

- por e-mail para [online@pedrodelhierro.com](mailto:online@pedrodelhierro.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 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.