

# CONDIÇÕES GERAIS DE COMPRA WOMENSECRET.COM

As presentes Condições Gerais de Compra regulam a utilização do site womensecret.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 Women'secret. A utilização por parte do cliente dos serviços da loja online da Women'secret implica sempre a adesão às Condições Gerais de Compra, na versão publicada pela Women'secret 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.

## 1. ÂMBITO DO CONTRATO

As presentes Condições Gerais de Compra aplicam-se à venda de todos os artigos da Women'secret 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 tempo de entrega não deverá exceder os 30 dias após a data de compra. As entregas serão realizadas na morada indicada pelo cliente e de acordo com as seguintes condições:

**5.1 Envio ao domicílio:** o cliente pagará os custos de envio para compras inferiores a 30 € com endereços em Portugal continental. O endereço de envio indicado pelo cliente poderá ser uma residência, o local de trabalho ou qualquer outra morada pretendida. O endereço de envio não tem obrigatoriamente de ser igual ao endereço de faturação. 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:** os clientes podem selecionar a opção de levantamento da encomenda na maioria das lojas Women'secret. O cliente terá de selecionar a opção “Levantamento em loja” como método de envio durante o processo de compra. Será apresentada uma lista das lojas disponíveis e o cliente poderá escolher a que mais lhe convier. Os envios com recolha em loja serão gratuitos para os clientes. 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. A partir desse momento, o cliente terá um período máximo de 15 dias para levantar a encomenda. Caso contrário, se após esse período a encomenda permanecer na loja por motivos não imputáveis à Empresa, estará implícito que o cliente pretende cancelar a encomenda. Consequentemente, iremos reembolsar o cliente no valor dos artigos comprados (incluindo os custos de envio da compra original) num prazo de 14 dias a partir da data em que a encomenda é considerada cancelada. O reembolso será realizado através do método de pagamento utilizado na compra.

**5.3 Encomendas para oferta:** os clientes poderão pagar uma encomenda e optar por entregá-la como oferta a outra

pessoa. O cliente terá de seleccionar a opção “É uma oferta” durante o processo de compra. Os clientes poderão ainda optar por uma encomenda embrulhada e por enviar um cartão com uma mensagem personalizada. Importante: a fatura incluída na entrega não indicará o valor dos artigos comprados e, por isso, não poderá ser utilizada para troca ou devolução de qualquer artigo. Para trocas ou devoluções, o cliente que realizou a compra terá de iniciar sessão na sua conta e imprimir a fatura original que indica os preços.

5.4 Problemas com a entrega: em caso de falha na entrega da encomenda, caso a pessoa não esteja presente na morada indicada, a empresa responsável pela entrega deixará uma notificação e tentará entrar em contacto por telefone. Após duas tentativas, o cliente terá de contactar a empresa responsável pela entrega para garantir a finalização da mesma.

## 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, tangas e culottes (individuais ou em pack), produtos da linha W Shape, cuecas, boxers, acessórios de soutien, copas adesivas, acessórios para o cabelo, cosmética, meias e brincos, quando a sua embalagem ou selo que protege o produto, tenha sido aberto, à exceção dos que tenham defeitos ou com taras.
- Os artigos de perfumaria e bijutaria (colares e pulseiras) só aceitam trocas, devoluções e cancelamentos através de loja online e sempre que a sua embalagem original não tenha sido aberta e, em caso algum, tiverem sido utilizados.
- 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 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: só terás de te dirigir a uma loja e entregar a fatura original que recebeste no teu email de confirmação quando fizeste a compra com o teu pedido e o produto a devolver, e ser-te-á entregue o comprovativo de devolução.

- Loja online: Acede à informação do teu pedido para **solicitar uma devolução**. Se realizaste a tua compra como convidado, poderás aceder a esta a partir do link enviado no 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 tua devolução na morada que nos indicares.

#### DIREITO DE DESISTÊNCIA efetuadas 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 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 e ser-te-á entregue o comprovativo de devolução.

- **Loja online:** Acede à informação do teu pedido para **solicitar uma devolução**. Se realizaste a tua compra como convidado, poderás aceder a esta a partir do link enviado no 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 tua devolução na morada que nos indicares.

## 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 dispões 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*	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
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 [womensecret@womensecret.com](mailto:womensecret@womensecret.com).

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

Também dispomos de **Formulários de Reclamação oficiais** e internos da empresa, à disposição dos clientes e utilizadores, que poderão ser enviados para o correio postal e correio eletrônicos acima indicados ou que poderão ser apresentados em qualquer uma das nossas lojas físicas. Descarregar formulários oficiais ou Descarregar formulários internos.

O Serviço de Atendimento ao Cliente da Tendam Retail, 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. 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.