

CONDIÇÕES GERAIS

Estes Termos e Condições Gerais regem o uso do site cortefiel.com (doravante, o "site") de propriedade da Tendam Retail, S.A. (doravante, Tendam). Tendam Retail, S.A. é uma sociedade anónima comercial, com sede na Avenida del Llano Castellano 51, Madrid, Espanha, com o número de contribuinte A-08099459, e registada no Registo Mercantil de Madrid, Espanha, M-107.817, volume 21.800, Folio 120 Secc. 8º, sendo uma das suas marcas registadas a Tendam. A utilização pelo cliente dos serviços do website pressupõe, em qualquer caso, a adesão aos Termos e Condições Gerais na versão publicada em www.cortefiel.com (as "Condições Gerais") no momento do pedido de compra. É, portanto, aconselhável que leia as presentes Condições Gerais antes de efetuar uma compra.

As presentes Condições Gerais estarão sempre sujeitas aos regulamentos em vigor em todos os momentos, pelo que, se qualquer termo ou condição for alterado pelos regulamentos aplicáveis (quer esta alteração seja temporária ou permanente), o cliente terá os direitos que os regulamentos aplicáveis reconhecem, e a Tendam informá-lo-á de qualquer outra medida adicional que possa adotar a seu favor.

Em caso de contradição entre as disposições dos regulamentos aplicáveis e as disposições das presentes condições gerais, aplicam-se as disposições dos regulamentos aplicáveis.

1. ÂMBITO DO CONTRATO

As presentes Condições Gerais aplicam-se à venda de todos os produtos Cortefiel através do site ou da sua aplicação, a consumidores a quem as encomendas podem ser entregues na Europa (apenas na Zona Euro). Pode comprar no país que preferir, mas só podemos enviar a sua encomenda para as moradas localizadas no país escolhido. Quando mudar de país, os seus métodos de envio, pontos de entrega e outros termos de venda serão atualizados. Eles também detalham o funcionamento do Programa, bem como o processo de obtenção e resgate de pontos pelos titulares do Programa Club Cortefiel e Pedro del Hierro (o "Titular da Conta" ou os "Titulares da Conta"). A Tendam informa que seu site ou aplicativo destina-se exclusivamente para um público maior de 18 anos.

A Tendam reserva-se o direito de cancelar o acesso à conta de um cliente se forem detetados atos fraudulentos, especulativos ou de má-fé na utilização deste serviço.

A Tendam conservará a data e hora em que as Condições Gerais são aceites, quer através da compra de um produto, quer através do registo como Titular.

2. O SERVIÇO DE COMPRAS

Uma vez que a compra tenha sido feita através do site ou app, a Tendam enviará um e-mail a confirmar o recebimento do pedido. A falha ao receber esta mensagem pode ser devido a um problema de comunicação transitório na rede ou a um erro de digitação no endereço de e-mail fornecido. Em ambos os casos, a Tendam recomenda que o cliente entre em contato com o Atendimento ao Cliente.

No entanto, a formalização do contrato de compra não ocorrerá até que a Tendam envie um e-mail subsequente a confirmar que os produtos no pedido foram enviados. Por outras palavras, a receção de tal aviso de receção da encomenda não significa que a Tendam a aceite. O pedido do cliente constitui uma oferta à Tendam para comprar o(s) produto(s). Todas as encomendas estão sujeitas a aceitação pela Tendam. A Tendam não é obrigada a aceitar a encomenda e pode, a seu critério, recusar-se a aceitá-la. Neste sentido, quando a Tendam aceitar a encomenda, notificará o cliente através de um novo e-mail a confirmar que a encomenda foi expedida ou, quando aplicável, que está disponível para recolha (a "Confirmação"). O contrato entre si e a Tendam em relação ao(s) produto(s) encomendado(s) será considerado concluído quando a Tendam lhe enviar sua Confirmação.

Devido à natureza aberta do site, e à possibilidade de erros no armazenamento e transmissão de informações digitais, não garantimos a exatidão e segurança das informações transmitidas ou obtidas através do site, salvo indicação expressa em contrário no mesmo.

No entanto, a Tendam faz todos os esforços para garantir que as informações contidas no site sejam completas, verdadeiras e corretas. Se houver algum erro em algum dado, o Tendam procederá à sua retificação.

Só tem permissão para usar o site de forma legal. É expressamente proibida a utilização, por qualquer meio direto ou indireto, de qualquer conteúdo do website para fins que sejam ou possam ser ilegais, bem como realizar qualquer ação que cause ou possa causar danos de qualquer natureza.

Ao usar este site e fazer pedidos através dele, concorda em: (i) usar este site apenas para fazer consultas ou pedidos legalmente válidos; (ii) não fazer qualquer encomenda falsa ou fraudulenta; (iii) não utilizar o Website de qualquer forma que provoque, ou possa causar, qualquer dano ou prejuízo a qualquer um dos utilizadores do Website ou à Tendam; ou (iv) não utilizar o Website para qualquer fim fraudulento, ou com o propósito de cometer qualquer crime ou outra atividade ilegal de qualquer tipo; ou (v) não utilizar o Website para causar qualquer tipo de aborrecimento, inconveniência ou ansiedade a terceiros.

Se tal encomenda puder razoavelmente ser considerada como tendo sido feita, temos o direito de cancelá-la e informar as autoridades relevantes. Além disso, reservamo-nos o direito de impedir o acesso ao site e/ou a capacidade de fazer pedidos através do site ou encerrar a conta do cliente se o seu comportamento constituir um motivo justificado para fazê-lo. Este será o caso, em particular, se o cliente violar os regulamentos aplicáveis, as disposições contratuais aplicáveis, as nossas diretrizes ou as nossas políticas, conforme estabelecido nos parágrafos anteriores.

A app Cortefiel inclui conteúdo incorporado do site cortefiel.com. Este conteúdo comporta-se da mesma forma como se o utilizador tivesse visitado o website. É por isso que a app pode recolher dados sobre o cliente e monitorar sua interação com o conteúdo incorporado se tiver uma conta no site e estiver conectado (conectado ou conectado com sua conta de usuário).

3. DESCRIÇÃO: PREÇO E CARACTERÍSTICAS

Os preços aplicáveis, bem como a descrição das características dos produtos e as fotografias orientadoras, são os indicados no site na data da encomenda, salvo em caso de erro manifesto ou óbvio. A Tendam envidou todos os esforços para exibir as cores das peças com a maior precisão possível. No entanto, a cor das peças apresentadas no ecrã

do seu dispositivo pode variar consoante a qualidade ou o tipo de dispositivo. Por conseguinte, a Tendam não pode garantir que as cores apresentadas no ecrã do seu dispositivo reflitam com precisão a realidade. Além disso, as características dos materiais naturais utilizados no fabrico de alguns produtos podem apresentar variações de textura e de cor. Estas variações não serão consideradas defeitos ou falhas de qualidade.

Os preços estão detalhados em cada item e incluem o IVA (Imposto sobre o Valor Acrescentado). O valor dos portes de envio será indicado detalhadamente ao cliente no momento em que a encomenda for efetuada. Caso, durante o processo de compra, o cliente altere a morada de entrega e o país de destino, os preços e a disponibilidade dos artigos apresentados no resumo final da encomenda serão atualizados. Relativamente a qualquer artigo adquirido no site, a Tendam será responsável por fornecer as informações pré-contratuais obrigatórias, exigidas pela legislação em vigor, de forma clara e compreensível.

Não obstante o acima exposto, e salvo disposição legal em contrário, a Tendam não será responsável pelas seguintes perdas, independentemente da sua origem: perda de investimento ou vendas, perda de negócios, perda de lucros ou perdas de contratos, perda de economias antecipadas, perda de dados, perda de tempo de gestão ou horas de escritório.

4. PAGAMENTO

O pagamento será efetuado no final do processo de compra e é um pré-requisito para a sua conclusão. Em caso algum o pagamento poderá ser efetuado posteriormente. Não são aceites pagamentos através de métodos de pagamento diferidos, como dinheiro na entrega, transferência bancária ou pagamento na loja após o levantamento.

Todas as compras podem ser pagas com cartão de crédito Visa®, Mastercard® ou American Express®, bem como com cartão de crédito Visa®, Mastercard® ou American Express®; cartão de débito Visa Electron®, Visa Debit®, Mastercard Debit® ou Maestro®; Multibanco; MB Way; PayPal; Google Pay; e Apple Pay.

Em qualquer caso, a escolha do método de pagamento é efetuada durante o processo de compra, através da seleção do meio correspondente na etapa de pagamento. Deve notificar a Tendam de qualquer carregamento indevido ou fraudulento no cartão usado para compras, por e-mail ou por telefone, o mais rápido possível, para que a Tendam possa tomar as medidas apropriadas. Além disso, os fornecedores ou emitentes de meios de pagamento podem adotar medidas antifraude que conduzam à recusa de determinados tipos de transações. A Tendam não é responsável pela aplicação deste tipo de políticas de segurança.

Recordamos o cliente que decidiu pagar a compra que deseja devolver através de MB WAY que poderá fazê-lo. No entanto, deverá ter em conta que, em caso de devolução, a Tendam poderá realizar uma primeira devolução automática (via MB WAY, sem necessidade de indicação de um número de conta do cliente). Contudo, no caso de serem associadas mais devoluções ao mesmo número de pedido, a Tendam não poderá efetuar essas devoluções subsequentes de forma automática (via MB WAY). Nessa situação, o cliente deverá facultar à Tendam, pelos meios que considere seguros, o número da conta bancária (IBAN e BIC/SWIFT) onde deseja receber o pagamento da respetiva devolução.

O cliente consente, portanto, que a Tendam emita o recibo de compra correspondente (ou fatura simplificada) em formato eletrónico, no e-mail de confirmação de compra do pedido. Esses recibos de compra estarão disponíveis na área de cliente, caso o cliente tenha decidido registar os seus dados (e não comprar como convidado). O cliente poderá revogar este consentimento a qualquer momento, tendo o direito de solicitar a emissão de faturas em papel, comunicando-o formalmente por escrito dirigido à sede social da Tendam, sem estar condicionado ao pagamento de qualquer montante

5. ENTREGA

O prazo de entrega será de no máximo 30 dias úteis a partir da data da compra. Todas as encomendas estão sujeitas à disponibilidade do produto. Em caso de dificuldades na entrega da encomenda, ou se os artigos selecionados não estiverem em stock, o preço pago, se aplicável, será reembolsado. A entrega das encomendas será efetuada na morada indicada pelo cliente, atendendo às seguintes características:

5.1 Entrega ao domicílio:

- No caso de envios para Portugal Continental: O cliente deverá pagar os custos de transporte para compras inferiores a 50€ com entrega ao domicílio em Portugal (território continental).

- No caso de envios para a Região Autónoma dos Açores: O cliente deverá pagar os custos de transporte de 30€ com entrega ao domicílio na Região Autónoma dos Açores.

- No caso de envios para a Região Autónoma da Madeira: O cliente deverá pagar os custos de transporte de 5,99€ com entrega ao domicílio na Região Autónoma da Madeira.

A morada indicada pelo cliente pode ser uma casa particular, um local de trabalho ou qualquer outra morada indicada. Não é necessário que a morada de faturação e a morada de envio coincidam. A nossa transportadora enviar-lhe-á um e-mail e um SMS (caso tenha fornecido um número de telemóvel de contacto na sua encomenda) indicando o dia em que a entrega terá lugar e, dependendo da empresa de transporte responsável pelo envio, tornando possível alterar a data de entrega. Se o fornecedor de transporte tiver a opção de alterar a morada de entrega, enviará no mesmo dia em que a entrega está agendada, a empresa de transporte enviará um e-mail e um SMS (se tiver fornecido um número de telemóvel de contacto na sua encomenda) comunicando o intervalo de tempo em que a entrega será feita. Se a encomenda do cliente exceder 5kg de peso, receberá a encomenda por transporte marítimo, o que atrasará a data de entrega.

5.2 Recolha na loja (exceto nas Regiões Autónomas dos Açores):

O cliente pode levantar a sua encomenda nas lojas Cortefiel. Terá de seleccionar "Recolher na loja" durante o processo de compra. Será expandida uma lista na qual encontrará todas as lojas disponíveis para este método de recolha.

Os custos de envio para recolha na loja são gratuitos.

A Tendam enviar-lhe-á um e-mail e um SMS (caso tenha fornecido um número de telemóvel de contacto na sua encomenda) assim que a encomenda for entregue na loja selecionada, para que possa proceder à sua recolha.

O cliente terá um prazo máximo de 21 dias corridos, desde que o seu pedido esteja disponível, para recolha. Se, após este período, a encomenda não tiver sido entregue ao cliente, por razões não imputáveis à Tendam, entenderemos que decide rescindir o contrato e consideraremos o caso como resolvido. Como resultado, reembolsaremos o valor das compras efetuadas (incluindo os custos de envio para entrega inicial), no prazo máximo de 14 dias úteis a contar da data em que considerarmos que o contrato foi rescindido. A devolução será feita através do mesmo meio em que o pagamento foi efetuado.

5.2.i. Recolha na loja para a Região Autónoma dos Açores:

Não será possível a recolha na loja para a Região Autónoma dos Açores.

5.3 Envio como Presente:

Existe a possibilidade de fazer uma encomenda e recebê-la diretamente como presente a um terceiro. Esta opção deve ser indicada durante o processo de compra no local destinado para esse fim. Também pode pedir para inserir uma dedicatória personalizada que será entregue com a encomenda. Importante: o recibo de compra de uma encomenda de "presente" não especifica o preço dos produtos e só pode ser usado para alterações de tamanho e/ou cor. Para fazer qualquer outro tipo de troca ou devolução de uma encomenda deste tipo, a pessoa que fez a compra deve imprimir uma cópia do bilhete original na secção [Minha Conta](#), ou solicitá-la através do [Atendimento ao Cliente](#).

5.4 Reserva na loja (exceto nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira):

Para fazer a pré-encomenda de um artigo, tem de o localizar no site ou aplicação e clicar em "Reservar na loja física". Insira os dados da sua cidade abaixo e verá em que lojas e tamanhos está disponível. A ação é indicativa, clique em Reserva e introduza os seus dados de contacto. No prazo máximo de 3 horas (exceto domingos e feriados), receberá um email a confirmar se o artigo está disponível na loja. Se estiver disponível,

permanecerá reservado durante 24 horas em seu nome (excluindo domingos). Para a recolher, terá de apresentar o número de reserva que lhe atribuímos. Se quiser saber mais sobre o nosso serviço de reservas na loja, pode encontrar a informação [aqui](#).

5.5 Incidência entrega:

Se a entrega não puder ser feita devido à ausência do destinatário, a transportadora enviará um e-mail e, em alguns casos, tentará entrar em contato com o destinatário por telefone. Após duas tentativas falhadas, o cliente deverá contactar a transportadora para proceder à entrega. Caso não seja possível concluir a entrega, a encomenda poderá ser disponibilizada ao cliente num ponto de recolha, previamente notificada ao cliente pela transportadora, ou devolvida aos armazéns de origem e o dinheiro será devolvido ao cliente, ou seja, entender-se-á que o cliente desistiu do contrato, considerando-o rescindido

No caso decorridos 15 dias desde que a sua encomenda é disponibilizada para entrega, mas não foi entregue por motivos não imputáveis à Tendam, entender-se-á que o cliente renuncia ao contrato, considerando que o mesmo foi rescindido. Consequentemente, o pagamento efetuado pelo cliente será reembolsado no mais curto prazo possível e, em qualquer caso, no prazo máximo de 14 dias a contar da data em que o contrato for considerado rescindido. Os custos adicionais de transporte decorrentes dessa retirada serão refletidos nos custos correspondentes.

5.6 Cancelamento da Encomenda:

A Tendam reserva-se o direito de cancelar qualquer encomenda confirmada, ou de não aceitar uma encomenda confirmada, quando ocorrer qualquer uma das seguintes circunstâncias:

- Em caso de erro técnico e/ou tipográfico de natureza manifesta, óbvia e obstrutiva nos preços ou nos restantes dados dos produtos contidos no website aquando da realização da encomenda.

- Devido à falta de disponibilidade do produto.

- Quando os sistemas de segurança indicam que a encomenda pode ser fraudulenta.
- Quando existam indícios que indiquem que o cliente é menor e/ou que está a violar alguma das condições estabelecidas nas presentes Condições Gerais ou nas promoções correspondentes.
- Quando a Tendam não tenha conseguido entregar na morada fornecida pelo cliente.
- Quando houver um ataque informático, vírus ou qualquer evento que esteja fora do controlo razoável da Tendam (casos de força maior), este regressará aos armazéns de origem e o dinheiro será devolvido ao cliente.

6. TROCAS, DEVOLUÇÕES E DIREITO DE RESCISÃO

Existem diferentes procedimentos para fazer trocas, devoluções e direito de rescisão. Abaixo, descreveremos as características de cada um deles, bem como seus custos e condições.

Poderá devolver os produtos (direito legal de rescisão, direito contratual de resolução ou devolução, troca ou devolução de produtos defeituosos ou defeituosos), nos termos abaixo indicados nesta cláusula, desde que tenham sido adquiridos na aplicação Cortefiel em Portugal ou no site cortefiel.com em Portugal.

As trocas, devoluções ou o exercício do direito de rescisão mencionado nesta cláusula só podem ser feitos através dos procedimentos descritos nesta cláusula. No caso de a devolução, direito de rescisão, ou troca não ser realizada de acordo com o procedimento estabelecido, o cliente será o único responsável por quaisquer custos adicionais que tal devolução, retirada ou troca possa gerar, tais como, mas não se limitando a, encargos aduaneiros ou o imposto correspondente.

Recordamos o cliente que decidiu pagar a compra que deseja devolver através de MB WAY que poderá fazê-lo. No entanto, deverá ter em conta que, em caso de devolução, a Tendam poderá realizar uma primeira devolução automática (via MB WAY, sem

necessidade de indicação de um número de conta do cliente). Contudo, no caso de serem associadas mais devoluções ao mesmo número de pedido, a Tendam não poderá efetuar essas devoluções subseqüentes de forma automática (via MB WAY). Nessa situação, o cliente deverá facultar à Tendam, pelos meios que considere seguros, o número da conta bancária (IBAN e BIC/SWIFT) onde deseja receber o pagamento da respetiva devolução.

De igual modo, no caso de devoluções de compras pagas através de Referência Multibanco, o cliente deverá obrigatoriamente indicar à Tendam os seus dados bancários (IBAN e BIC/SWIFT), quer ao colaborador da loja onde realiza a devolução, quer através do site, para que a Tendam possa proceder ao reembolso do valor correspondente.

O cliente aceita, mediante as presentes Condições Gerais de Compra, que, caso se recuse a fornecer o referido número de conta bancária à Tendam, esta não poderá realizar a devolução por qualquer outro meio.

As devoluções e levantamentos de encomendas online efetuadas através da loja física (ClickShopping) só podem ser efetuadas na mesma área territorial em que a compra foi efetuada (Portugal Continental, Açores ou Madeira respetivamente).

Devido às características especiais de certos produtos, devem ser tidos em conta para todas as devoluções, levantamentos ou trocas:

- Por razões de proteção e higiene da saúde, não são permitidas trocas ou devoluções de cuecas, tangas e culotes (individuais ou embalados), produtos da linha W'Shape, shorts boxer, acessórios de soutien, copas adesivas, acessórios para cabelo, cosméticos, meias, óculos de sol, máscaras, lubrificantes, acessórios íntimos, coletores menstruais, produtos de bem-estar sexual, desinfetante para as mãos, garrafas, meias e brincos, quando a embalagem, embalagem ou selo que protege o produto tiver sido aberto, exceto os que estejam defeituosos ou defeituosos.
- Os artigos de perfumaria e joalheria (colares, pulseiras, anéis, etc.) só podem ser trocados, devolvidos e levantados através da loja online quando conservarem a sua

etiqueta original e forem apresentados na sua embalagem original, fechados, e em caso algum tendo sido utilizados.

- Calçado só pode ser trocados ou devolvido desde que apresentado na sua caixa original e devidamente embalado.
- Todos os produtos a trocar ou devolver devem manter a etiqueta original e estar devidamente embalados.
- Em caso de desistência, o cliente será responsável pela diminuição do valor dos bens resultante de manipulações que não sejam as necessárias para estabelecer a natureza, características e funcionamento dos bens. Além disso, não serão aceites produtos que não sejam devolvidos nas mesmas condições em que foram entregues, ou que tenham sofrido qualquer dano.

Os reembolsos previstos para estes casos estão excluídos das estipulações anteriores:

- i. produtos defeituosos ou que apresentem defeitos;
- ii. receção do artigo errado;
- iii. outras razões para além das acima referidas, protegidas pela regulamentação em vigor, e que não têm lugar no conceito de alteração e/ou retirada

Nestes casos, o reembolso pode ser feito em qualquer caso, de acordo com os regulamentos em vigor, conforme regulamentado na secção 6.4 abaixo.

6.1. Direito de retratação

Se for consumidor e utilizador, tem o direito de rescindir o presente contrato no prazo de 14 dias de calendário sem necessidade de justificação, apenas por decisão do cliente.

O prazo de resolução expira 14 dias de calendário a contar do dia em que adquiriu (diretamente ou através de um terceiro por si indicado e que não o transportador) a posse física dos bens ou, no caso de os bens que compõem a encomenda serem entregues separadamente, 14 dias de calendário a contar do dia em que a referida posse material foi adquirida sobre o último desses bens.

Não será possível efetuar devoluções de produtos adquiridos no site em outras lojas físicas do Grupo, incluindo corners da marca Cortefiel que possam existir nas lojas físicas diferentes da Cortefiel.

• **Custo (território continental, Região Autónoma dos Açores, Região Autónoma da Madeira):** A Tendam Retail, S.A. procederá ao reembolso do respetivo montante (incluindo os portes de envio para entrega inicial) no prazo máximo de 14 dias de calendário a contar da receção da notificação da decisão de rescisão do contrato.

No reembolso, será utilizado o mesmo meio de pagamento com o qual foi efetuado o pagamento inicial ou, caso essa opção esteja habilitada, poderá ser efetuado através de um cartão de devolução. No entanto, podemos reter o reembolso até que tenha recebido os bens, ou até que tenha fornecido prova da devolução dos bens de acordo com a condição que é cumprida primeiro.

•**Procedimento:**

Lojas Físicas:

- Lojas físicas da Cortefiel em Portugal (território continental e Região Autónoma da Madeira): só terá de se dirigir a uma loja e entregar a fatura original que recebeu com a sua encomenda e o produto a devolver, e ser-lhe-á entregue o comprovativo da devolução.

Loja online:

- Loja online (território continental): 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 o pagamento tiver sido efetuado 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.

- Loja online (Região Autónoma dos Açores): Custo do envio por correio a cargo do cliente. Aceda à informação da sua encomenda para solicitar uma devolução. Se realizaste a tua compra como convidado, pode aceder a esta a partir do link enviado no email de confirmação. Se o pagamento tiver sido efetuado por Multibanco, serão necessários também o BIC/SWIFT e o IBAN, para que possamos realizar o reembolso. Deve enviar por correio a peça de roupa para ser devolvida a Tendam- P.º del Deleite, 103, 28312 Aranjuez, Madrid. Espanha.

- Loja online (Região Autónoma da Madeira): Custo do envio por correio a cargo do cliente. Aceda à informação da sua encomenda para solicitar uma devolução. Se realizou a sua compra como convidado, pode aceder a esta a partir do link enviado no email de confirmação. Se o pagamento tiver sido efetuado por Multibanco, serão necessários também o BIC/SWIFT e o IBAN, para que possamos realizar o reembolso. Deve enviar por correio a peça de roupa para ser devolvida a Cortefiel C.C. MADEIRA SHOPPING - Caminho de Santa Quitéria, 45, 9024-501, Funchal.

Em caso de devolução total da compra, e se tiver pago portes de envio, poderá solicitar a devolução do valor correspondente aos portes da compra original. Esta devolução não se aplica ao custo de envio da devolução. Para o efeito, contacte o nosso serviço de apoio ao cliente: [contactos](#). Também poderá fazê-lo através do site cortefiel.com em Portugal.

6.2. Devoluções efetuadas nas lojas físicas e loja online:

Para além do direito de rescisão legalmente reconhecido aos consumidores e utilizadores mencionado na cláusula 6.1 supra, a Tendam concede um período de um mês a partir da receção do produto para efetuar devoluções dos produtos (ressalvadas as exceções mencionadas).

O cliente pode exercer o seu direito de rescisão em conformidade com as disposições da cláusula 6.1 acima, embora se nos informar da sua intenção de rescisão do contrato após o termo do prazo legal de rescisão, e desejar devolver um produto, deverá, em qualquer caso, entregar-nos os bens no prazo de um mês a contar da receção do produto.

Não será possível efetuar devoluções de produtos adquiridos no site em outras lojas físicas do Grupo, incluindo corners da marca Cortefiel que possam existir em lojas físicas diferentes da Cortefiel.

• **Custo (território continental, Região Autónoma dos Açores, Região Autónoma da Madeira):** 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.

No reembolso, será utilizado o mesmo meio de pagamento com o qual foi efetuado o pagamento inicial ou, caso essa opção esteja habilitada, poderá ser efetuado através de um cartão de devolução. No entanto, podemos reter o reembolso até que tenha recebido os bens, ou até que tenha fornecido prova da devolução dos bens de acordo com a condição que é cumprida primeiro.

•**Procedimento:**

Lojas físicas:

- Lojas físicas da Cortefiel em Portugal (território continental e Região Autónoma da Madeira): só terá de se dirigir a uma loja e entregar a fatura original que recebeu com o seu pedido e o produto a devolver, e ser-lhe-á entregue o comprovativo de devolução.

Loja online:

- Loja online (território continental): 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 o pagamento tiver sido efetuado 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. Também poderá fazê-lo através do site Cortefiel.com em Portugal.

- Loja online (Região Autónoma dos Açores): Custo do envio por correio a cargo do cliente. 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 o pagamento tiver sido efetuado por Multibanco, serão necessários também o BIC/SWIFT e o IBAN, para que possamos realizar o reembolso. Deve enviar por correio a peça de roupa para ser devolvida a Tendam- P.º del Deleite, 103, 28312 Aranjuez, Madrid. Espanha. Também poderá fazê-lo através do site Cortefiel.com em Portugal.

-Loja online (Região Autónoma da Madeira): Custo do envio por correio a cargo do cliente. 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 o pagamento tiver sido efetuado por Multibanco, serão necessários também o BIC/SWIFT e o IBAN, para que possamos realizar o reembolso. Deve enviar por correio a peça de roupa para ser devolvida a Cortefiel C.C. MADEIRA SHOPPING - Caminho de Santa Quitéria, 45, 9024-501, Funchal. Também poderá fazê-lo através do site Cortefiel.com em Portugal.

Em caso de devolução total da compra, e se tiver pago portes de envio, poderá solicitar a devolução do valor correspondente aos portes da compra original. Esta devolução não se aplica ao custo de envio da devolução. Para o efeito, contacte o nosso serviço de apoio ao cliente: [contactos](#). Também poderá fazê-lo através do site Cortefiel.com em Portugal.

6.3. Trocas:

As trocas não são permitidas.

6.4. Devoluções de produtos errados ou defeituosos

Nos casos em que considerar que, no momento da entrega, o produto não está em conformidade com os termos do contrato, deverá contactar imediatamente a Cortefiel através dos nossos canais de contacto, fornecendo detalhes do produto e dos danos em causa, ou ligando para o nosso número de telefone de serviço ao cliente, onde lhe diremos como proceder. Pode devolver o produto em qualquer uma das nossas lojas físicas da Cortefiel em Portugal ou entregando-o a um estafeta que enviaremos para a sua morada quando solicitar a recolha. Não será possível efetuar devoluções de produtos adquiridos no site em outras lojas físicas do Grupo, incluindo corners da marca Cortefiel que possam existir em lojas físicas diferentes da Cortefiel.

Examinaremos cuidadosamente o produto devolvido e informaremos por e-mail, dentro de um período de tempo razoável, se é apropriado um reembolso ou substituição (se aplicável). O reembolso ou substituição do artigo será feito o mais rapidamente possível e em qualquer caso no prazo de 14 dias a partir da data em que lhe enviarmos um e-mail confirmando que o reembolso ou substituição do artigo não conforme é apropriado.

Os montantes pagos por produtos que nos são devolvidos devido a um defeito ou falha, quando tal defeito ou falha realmente existir, o cliente será reembolsado na totalidade, incluindo os custos de entrega do produto ao cliente e os custos que teria de suportar para nos devolver o produto. O reembolso será feito pelo mesmo meio de pagamento que foi utilizado para pagar a compra, exceto quando é apresentado um vale de oferta para o reembolso. Neste último caso, o reembolso será feito através de um cartão Cortefiel ou vale de oferta emitido pela Tendam Retail, S.A.

A Tendam não deverá incorrer em responsabilidade perante o cliente quando o produto contido na embalagem devolvida estiver incorreto. Apesar do exposto acima, caso o cliente tenha enviado por engano um produto diferente do da encomenda e seja possível

gerir a sua cobrança, o cliente deve processar a devolução assumindo os custos correspondentes à referida cobrança.

Em todos os casos, os direitos reconhecidos pela legislação em vigor e referidos na cláusula 8 permanecem inalterados.

7. DISPONIBILIDADE DOS ARTIGOS

Se ocorrerem incidências quanto ao seu fornecimento ou se não houver artigos em stock, o cliente será informado, na medida do possível, e proceder-se-á ao reembolso do montante do(s) artigos(s) sem stock.

Caso o cliente não tenha sido informado anteriormente desta circunstância e no entanto observe a falta de entrega de algum artigo no seu pedido, o cliente deverá entrar em contacto com o Serviço de Apoio ao Cliente que, após as devidas verificações, proceder-se-á ao reembolso do montante do(s) produto(s) sem stock. A Tendam reembolsará o respetivo montante sem demoras injustificadas e, o mais tardar no prazo de 14 dias de calendário. O reembolso será realizado através do mesmo método de pagamento utilizado para a compra. Os dados de disponibilidade de stock, tanto na loja física como online que se refletem na nossa página web, são orientadores e podem variar.

8. GARANTIA DOS ARTIGOS ADQUIRIDOS

A garantia do produto oferecida é a estabelecida nos artigos 12º a 21º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que transpõe as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770 ou quaisquer regulamentos que o modifiquem ou substituam. A Tendam responderá pelas faltas de conformidade que se manifestarem no prazo de três anos a partir da entrega, sempre e quando o cliente tiver informado a Tendam dessa falta de conformidade.

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.

9. CONDIÇÕES DE RESERVA NA LOJA

Como funciona a reserva de itens?

Para reservar um artigo numa loja física Cortefiel, tem de o localizar no nosso site ou na aplicação e clicar em "Reservar na loja física". Insira os dados da sua cidade abaixo e verá em que lojas e tamanhos está disponível. A ação é indicativa, clique em Reserva e introduza os seus dados de contacto. No prazo máximo de 3 horas (exceto domingos e feriados), receberá um email a confirmar se o artigo está disponível na loja. Se estiver disponível, permanecerá reservado durante 24 horas em seu nome (excluindo domingos). Para a recolher, terá de apresentar o número de reserva que lhe atribuímos.

Quanto tempo tenho para recolher o item que reservei?

Depois de confirmada a reserva, tem 24 horas para ir buscar o artigo. Os domingos não estão incluídos no período de reservas, mas os feriados públicos estão.

Como cancelo uma reserva na loja?

Não é possível cancelar uma reserva através do site ou da aplicação. Terias de fazer uma nova reserva com as alterações e esperar que a incorreta expire. Após 24 horas, a reserva expira.

Como posso modificar uma reserva na loja?

Não é possível modificar uma reserva através do site ou da aplicação. Terias de fazer uma nova reserva com as alterações e esperar que a incorreta expire.

Qual seria o preço do artigo a ser reservado?

Quando for levantar um artigo previamente pré-encomendado, o preço que terá de pagar é o preço que a loja assinalou no dia da recolha do artigo.

Qual seria o preço do item que está sendo reservado?

Quando você for buscar um item previamente pré-encomendado, o preço que você terá de pagar é o preço que a loja marcou no dia da recolha do item.

Por que há momentos em que a pré-venda na loja não está disponível?

Durante as promoções e promoções, a opção de reserva na loja não está disponível.

Como meus dados pessoais são processados dentro do âmbito deste serviço?

Responsável: Os dados pessoais que você nos fornecer serão processados pela empresa proprietária do site, TENDAM RETAIL, S.A. com NIF: A08099459, para os seguintes fins e base de legitimação:

a) Responsável:

Tendam Retail, S.A.; A-08099459, Avda. Llano Castellano 51, Madri; DPO: dpo@tendam.es;

b) Finalidades e legitimidade:

1. Atender ao seu pedido, gerenciar a reserva e possível compra e prosseguir com a entrega – Execução do contrato;
2. Resolver incidentes e gerenciar devoluções – Cumprimento de uma obrigação legal.

c) Recipientes:

1. Instituições financeiras (gestão de cobranças);
2. Empresas de transporte (entrega de pedidos);
3. Administração Pública e Tribunais (cumprimento da Lei);

Retenção da gravação: Até a entrega do pedido e, quando apropriado, a resolução de reivindicações ou declarações;

Gestão de Direitos e NO + PUBLIC: Em nosso site, no aplicativo e dpo@tendam.es.

Mais informações: Você pode consultar informações adicionais e detalhadas sobre nossa Política de Proteção de Dados aqui.

10. PROGRAMA FIDELIZAÇÃO CLUB CORTEFIEL E PEDRO DEL HIERRO

10.1. Introdução

A partir de 02/02/2026, ao guardar os seus dados no site, também cria a sua conta de sócio do Club Cortefiel e Pedro del Hierro (doravante o "Programa"), aplicando assim todas as Condições Gerais, incluindo as disposições desta cláusula 10.

Se tiver guardado os seus dados antes dessa data, todos os Termos e Condições Gerais aplicar-se-ão a si, com exceção desta cláusula 10.

Os titulares de contas podem beneficiar de fazer parte do Programa em todas as lojas físicas Cortefiel e Pedro del Hierro nos países onde está implementado (sujeito às condições para acumulação e resgate de pontos detalhadas abaixo), no site da

Cortefiel.com, no site da pedrodelhierro.com, no site da slowlove.com, no site ootobrand.com, bem como na aplicação correspondente à marca Cortefiel e na aplicação correspondente à marca Pedro del Hierro (as "Lojas"). Para efeitos de esclarecimento, o Programa não se aplicará a compras feitas nas lojas (mesmo quando os produtos adquiridos sejam das marcas Cortefiel e/ou Pedro del Hierro, Slowlove ou OOTO) nem às compras feitas nas lojas físicas ou online de outras marcas Tendam ou outras lojas que não sejam definidas como Lojas (como exemplo e não limitação: womensecret.com ou myspringfield.com), onde, quando apropriado, o cliente acumularia pontos do clube de fidelidade da marca correspondente (por exemplo, no Club WOW, ou no Springfield Club), mas não no Club Cortefiel e Pedro del Hierro.

A Tendam pode comunicar-lhe informações comerciais por qualquer meio eletrónico, à distância ou por correio. Pode encontrar mais informações sobre a nossa política de privacidade aqui.

10.2. Registo como Titular

Indivíduos com mais de 18 anos que residam em qualquer um dos países onde o Programa é implementado, que tenham lido e aceite as Condições Gerais através dos canais habilitados pela Tendam para este fim a qualquer momento, podem inscrever-se no Programa.

Nas lojas físicas Cortefiel e Pedro del Hierro, nas lojas físicas Slowlove e nas lojas físicas da OOTO no momento da compra, altura em que deve ler as Condições Gerais, fornecer os dados pessoais solicitados e aceitar as Condições Gerais ao assinar no dispositivo que lhe será disponibilizado. No momento da sua incorporação no Club Cortefiel e Pedro del Hierro, enviaremos uma confirmação de registo.

Online através de (i) o site cortefiel.com, o site pedrodelhierro.com, o site slowlove.com ou o site ootobrand.com; ou (ii) através do registo na aplicação de cada marca; ou (iii) através das correspondentes embarcações de registo, quando apropriado, aceitando expressamente as Condições Gerais em todos os casos.

Além disso, em ambos os casos, dentro de 24 horas, receberá um email ou SMS a confirmar o seu registo, com uma cópia das Condições Gerais aceites. Estas Condições Gerais serão armazenadas num meio eletrónico, que terá à sua disposição, a qualquer momento de cortefiel.com.

Deve notar-se que, ocasionalmente, o registo como Proprietário do Clube Cortefiel e Pedro del Hierro só será possível após a conclusão com sucesso de uma compra numa das nossas Lojas.

A identificação como Proprietário, ao comprar nas Lojas, significará, em qualquer caso, o conhecimento e aceitação destas Condições Gerais. Uma cópia destes Termos e Condições Gerais está disponível na loja online cortefiel.com

10.3. Funcionamento do Programa

Dependendo do montante das compras realizadas durante o período aplicável, o Titular da Conta obterá benefícios diferenciados de acordo com as categorias existentes. No final de fevereiro de cada ano, será realizado o processo geral de revisão das categorias do Programa, contabilizando o montante das despesas realizadas no período anterior. Em caso de alteração de categoria, os benefícios associados à nova categoria entrarão em vigor a partir da atualização mencionada.

Existem três categorias no Programa, dependendo do montante das compras feitas pelo Titular da Conta durante o ano anterior, que dão origem a benefícios diferenciados consoante a categoria.

Durante o processo geral de revisão das categorias do programa, contabilizaremos o montante das compras realizadas de 21-02 do ano anterior a 19-02 do ano corrente (ambos incluídos), tendo em conta todas as operações realizadas nessas datas, tanto as compras como as devoluções. Em caso de alteração de categoria, os benefícios associados à nova categoria entrarão em vigor a partir da semana após 20 de fevereiro e sempre antes de 1 de março.

O estatuto de sócio da Cortefiel e Pedro del Hierro é pessoal e intransmissível, incluindo a atribuição de um número único de sócio no momento do registo. Este estatuto deve ser atribuído em nome de pessoa física maior de idade e residente em Portugal.

A Cortefiel e Pedro del Hierro pode comunicar-se consigo por e-mail, através do nosso site (cortefiel.com), SMS, telefone, carta ou qualquer outro meio análogo, evolutivo ou substituto dos acima.

Só precisa de:

1. Identifique-se como apropriado para aproveitar as vantagens do Club Cortefiel e do Pedro del Hierro. Para se identificarem como Titulares dos Dados, devem identificar-se com o seu número de sócio (disponível nos rodapés dos e-mails que recebem, na sua área pessoal do site cortefiel.com ou na aplicação da marca Cortefiel e Pedro del Hierro, caso o tenham associado à sua conta de sócio, ou na sua área pessoal do site pedrodelhierro.com, slowlove.com ou ootobrand.com), o seu primeiro e apelido ou número de telemóvel. A adesão de outros países ao programa Club Cortefiel e Pedro del Hierro será comunicada ao Titular da Conta, conforme estabelecido nestas Condições Gerais.

2. Faça uso adequado do seu estatuto de Titular do Programa de acordo com estes Termos e Condições Gerais.

O Club Cortefiel e Pedro del Hierro devem:

1. Garantir a confidencialidade dos dados fornecidos pelo Titular na sua candidatura de registo e nas suas atualizações, de acordo com as disposições da secção "Confidencialidade da informação".
2. Servir o titular da conta através do seu Serviço ao Cliente.

10.4. Benefícios do Programa

Durante o primeiro período após o registo, o Titular do Programa pertence à categoria prata.

O Programa irá atribuir as seguintes categorias em aplicação dos seguintes critérios:

- Prata: esta categoria será atribuída a novos Titulares de Conta e será mantida por todos os Titulares de Conta que, ao longo do Período, façam uma despesa inferior a €250 (duzentos e cinquenta euros);
- Ouro: será atribuído aos detentores do Club Cortefiel e Pedro del Hierro que tenham registado em Portugal e que tenham efetuado uma despesa, no período anterior, igual ou superior a €250 (duzentos e cinquenta euros) mas inferior a €500 (quinhentos euros); e
- Platina: esta categoria será atribuída a novos Titulares de Conta e será mantida por todos aqueles Titulares que, ao longo do Período, façam uma despesa igual ou superior a €500 (quinhentos euros).

Os titulares de cartões que pertencem ao Club Cortefiel e Pedro del Hierro podem obter e utilizar os cheques de desconto Cortefiel e Pedro del Hierro (os "Descontos Cortefiel") acumulados nas suas compras nas nossas Lojas. Os benefícios não são cumulativos com outros Programas de Fidelidade ou cartões em vigor da Tendam.

As vantagens do Programa são concedidas apenas a pessoas físicas, que usufruem pessoalmente de algum benefício da sua filiação. As entidades legais não podem registar-se no Programa nem acumular qualquer tipo de vantagem, incluindo a acumulação de Descontos Cortefiel.

As condições de candidatura de todos os benefícios Prata, Ouro e Platina serão comunicadas em cortefiel.com, pedrodelhierro.com, slowlove.com, ootobrand.com ou nas respetivas aplicações, onde, após se identificarem como titulares de cartão, poderão aceder ao seu menu personalizado de benefícios de acordo com a sua categoria:

PT <https://cortefiel.com/pt/pt/club-cortefiel-pedro-del-hierro>

Estas vantagens também podem ser comunicadas por email, ou SMS para o endereço de email ou telemóvel fornecido quando se registou.

10.4.1. Descontos Cortefiel

Os titulares de cartões que pertençam a qualquer uma das categorias Prata, Ouro ou Platina do Club Cortefiel e Pedro del Hierro poderão usufruir das seguintes vantagens, benefícios e recompensas:

a. Acumulação do Desconto Cortefiel

Obtenha descontos Cortefiel no montante das despesas, desde que tais gastos sejam feitos nas nossas Lojas.

b. Descontos de Resgate de Cortefiel

Resgatar Descontos Cortefiel para pagar a compra de produtos em promoção nas nossas Lojas, conforme detalhado na secção 10.5.3 "resgate de Descontos Cortefiel".

c. Descontos Cortefiel para recolha na loja

Para obter Descontos Cortefiel por escolha, quando o Titular da Conta identificado como tal faz uma compra numa das nossas Lojas Online, levanta e/ou devolve essas encomendas online numa das nossas Lojas Físicas.

Este benefício está disponível para compras feitas nas nossas Lojas Online em Portugal (para recolha e/ou devolução dessas encomendas online nas nossas Lojas Físicas em Portugal Continental e Madeira). Será sempre necessário levantar/devolver as encomendas no mesmo país onde a compra será feita.

O titular da conta pode receber €1 (um Euro) por cada recolha na loja e por cada devolução na loja física da sua escolha, com um limite de dois (2) bónus de recolha por época (ou seja, dois bónus máximos na época primavera-verão e dois bónus máximos na época outono-inverno) e dois (2) retornos por época (ou seja, dois bónus máximos na época primavera-verão e dois bónus máximos na época outono-inverno). Para efeitos de clarificação, estes descontos não são cumulativos entre diferentes estações, dentro do mesmo ano civil.

No caso de o Titular da Conta ter feito a compra online selecionando "recolha na loja", não beneficiará do euro bónus ao devolver a mesma encomenda numa loja física. Ou seja, só beneficiará de um bónus nessa ordem, que corresponde à entrega da encomenda por "recolha na loja".

Os Descontos Cortefiel extra serão cobrados na conta do Titular da Conta no prazo de aproximadamente 7 dias após a recolha ou devolução da encomenda online na Loja Física.

d. Vale de aniversário

O Voucher de Aniversário será gerado para cada Titular de Conta Cortefiel e Pedro del Hierro no dia designado como data do seu aniversário, apenas uma vez por ano, e a sua geração estará condicionada ao Titular da Conta tenha gastado em compras, que não tenham sido devolvidas na totalidade, nas nossas Lojas nos 12 (doze) meses anteriores à data do seu aniversário um mínimo de 100 €.

A data exata de validade do Vale de Aniversário está incluída no próprio Vale de Aniversário.

- Titulares de Cartão Prata: cheque de €12 condicionado a fazer, no prazo de quinze (15) dias após o seu aniversário, uma compra mínima de €12 quando desejar resgatar o referido cheque numa das nossas Lojas.
- Titulares de Cartão Ouro: cheque de €15, condicionado a fazer, no prazo de quinze (15) dias a contar da data do seu aniversário, uma compra mínima de €15 quando desejar resgatar o referido cheque numa das nossas Lojas.
- Titulares de Cartão Platina: cheque de €18 condicionado a fazer, no prazo de quinze (15) dias após o seu aniversário, uma compra mínima de €18 quando desejar resgatar o referido cheque numa das nossas Lojas.

e. Condições exclusivas de envio online

Para Titulares Prata:

- Em Portugal, para entregas em Portugal continental, grátis para todos os envios online, sem mínimo de compras.
- Para entregas nos Açores, o custo será de 30 € e para entregas na Madeira o custo será de 26 € por envio.

Para Titulares Ouro:

- Em Portugal, para entregas em Portugal continental, grátis para todos os envios online, sem mínimo de compras.
- Para entregas nos Açores, o custo será de 30 € e para entregas na Madeira o custo será de 26 € por envio.

Para Titulares Platina:

- Em Portugal, para entregas em Portugal continental, grátis para todos os envios online, sem mínimo de compras.
- Para entregas nos Açores, o custo será de 30 € e para entregas na Madeira o custo será de 26 € por envio.

10.4.2. Benefícios exclusivos de ser Ouro e Platina

a. Acumulação de mais saldo

Tanto o Cartão ouro como o Sócio do Cartão Platina beneficiarão de acumular um saldo mais elevado por cada compra feita em determinados períodos. Ou seja, os titulares de cartões Ouro e Platina acumularão €7,5 em Descontos Cortefiel (em vez de €5 por cada €75 comprado) de acordo com o montante gasto nos períodos de 15 a 31 de maio e de 10 a 24 de dezembro.

b. Acumulação saldo a dobrar em categorias específicas.

Assim que o Club Cortefiel e Pedro del Hierro enviarem a comunicação correspondente aos Titulares da Conta, aqueles Titulares de Conta Ouro e Platina que efetuarem compras de produtos nas seguintes categorias especiais receberão €10 em Descontos Cortefiel por cada €75 de compra (em vez de receberem os €7,5 da sua categoria):

Compras feitas em fatos masculinos das marcas Cortefiel e Pedro del Hierro durante a época de 1 de março a 30 de abril; e

As compras foram feitas com vestidos das marcas Cortefiel e Pedro del Hierro durante a época de 1 de março a 30 de abril.

Da mesma forma, durante a época de 1 de setembro a 31 de outubro haverá outras duas categorias especiais a beneficiar do saldo extra na acumulação dos Descontos Cortefiel. Os titulares de cartões Ouro e Platina receberão informações sobre estas categorias por email, SMS ou publicando-as no site da cortefiel.com.

c. Prazo de devoluções alargado

Os titulares de cartões Ouro e Platina podem devolver produtos comprados nas nossas Lojas no prazo de 60 dias (em vez do habitual período de 30 dias).

d. Apenas Titulares de Cartão Platina: Aniversário do Club

O titular do Cartão Platina poderá usufruir de um desconto de 50% na peça de roupa à sua escolha, com um valor máximo de €150 do preço inicial de venda ao público durante uma semana a partir do dia do seu aniversário como titular do Cartão Club Cortefiel.

e. Apenas Titulares de Cartão Platina: Saldo Extra em Outras Marcas

Os titulares de cartões Platina poderão beneficiar de crédito extra por compras feitas em "Mais Marcas" (pode consultar a lista completa aqui). A partir do momento em que o Club Cortefiel e Pedro del Hierro enviarem a comunicação correspondente aos titulares da conta, os titulares de contas Platina poderão beneficiar de receber 10 € em descontos Cortefiel por cada €75 de compra (em vez de receber os €7,5 da sua categoria).

10.5. Descontos Cortefiel

A moeda do Programa são os Descontos Cortefiel. A obtenção e resgate de Descontos Cortefiel é pessoal do Sócio. Os Descontos Cortefiel não são transmissíveis, nem podem ser trocados por dinheiro ou outros bens que não sejam os especificados no Programa.

10.5.1 Obtenção de Descontos Cortefiel

Os Descontos Cortefiel são gerados com base no montante líquido das compras (após a aplicação de descontos e resgates anteriores) feitas pelo Titular da Conta em qualquer uma das nossas Lojas, desde que se identifique como tal no momento da compra (o "Montante").

O saldo será notificado através do site da cortefiel.com; do site pedrodelhierro.com; o site slowlove.com; o site ootobrand.com; a aplicação da marca Cortefiel e a aplicação da marca Pedro del Hierro; Atendimento ao Cliente; Ou o pessoal da loja física.

Os titulares de contas podem obter Descontos Cortefiel para todas as suas compras feitas nas nossas lojas em qualquer um dos países com moeda euro onde o Programa está implementado.

Os Novos Titulares de Conta, uma vez aderidos ao Programa, começarão a receber Descontos Cortefiel a partir da sua primeira compra identificada como Titulares de Conta, incluindo a compra que fizeram, se aplicável, e que abriu a possibilidade de se registarem no Programa.

Os Descontos Cortefiel acumulam-se com base numa percentagem do montante líquido (após deduzir promoções e outros pagamentos com os próprios Descontos Cortefiel) das compras feitas pelo Titular da Conta, identificando-se como tal, numa das nossas Lojas em qualquer um dos países onde o Clube está estabelecido (o "**Montante**").

Os Novos Titulares de Conta, assim que aderirem ao Programa, começarão a acumular Descontos Cortefiel a partir da sua primeira compra identificada como Titulares de Conta, incluindo a compra que efetuaram, se aplicável, e que abriu a possibilidade de se registarem no Programa.

Os titulares de contas podem obter Descontos Cortefiel para todas as compras feitas nas nossas Lojas em qualquer um dos países onde o Programa está implementado.

O titular do Cartão Prata beneficiará de 5 € de Desconto Cortefiel por cada 75 € gasto nas Lojas, podendo aumentar o valor consoante a categoria e as diferentes compras. Os reembolsos também são tidos em conta para calcular o montante gasto e, conseqüentemente, a geração dos cheques. É possível que um titular de cartão se

encontre com saldo negativo se, por exemplo, trocou um cheque e, após essa ação, devolveu parte das suas compras.

Condições:

- Os Descontos Cortefiel não podem ser usados para comprar o Cartão Presente Cortefiel e Pedro del Hierro. No caso do Cartão-Presente, os Descontos Cortefiel serão acumulados para a pessoa que adquirir o Cartão-Presente pelo valor correspondente ao referido cartão. No entanto, para quem utiliza o valor do Cartão-Presente, não são gerados Descontos Cortefiel para as compras feitas com o dinheiro contido no Cartão-Presente recebido.
- O montante gasto em custos de envio em encomendas online não gera Descontos Cortefiel.
- No caso de devolução de uma compra, seja total ou parcial, será necessário identificar-se como Titular da Conta juntamente com o recibo da compra para cancelar os Descontos Cortefiel acumulados com essa compra.
- No caso de os Descontos Cortefiel terem sido utilizados na compra, este é devolvido da seguinte forma: os Descontos Cortefiel utilizados na compra são distribuídos entre o total dos artigos do bilhete, e o reembolso proporcional do valor correspondente ao artigo devolvido é aplicado, debitando-o da conta do titular da conta.
- No caso de os Descontos Cortefiel utilizados na compra terem expirado durante o período de devolução, estes não serão reembolsados.

10.5.2 Validade e expiração dos Descontos Cortefiel

- O montante gasto pelo Titular da Conta acumula-se e os Descontos Cortefiel são gerados assim que o limiar de compra de €75 é ultrapassado (o que gera um cheque de €5). Os cheques serão sempre emitidos em múltiplos de €5. Desde que não se acumule saldo suficiente para a emissão de um cheque, o saldo permanecerá na conta do titular do cartão até ao seu término. O referido cheque terá uma data de validade de dois (2) meses a contar da sua emissão.
- Os Cheques são sempre gerados no dia 1 do mês civil correspondente e, para esses Cheques, é tido em conta o Montante acumulado pelo Titular da Conta em compras anteriores. Se o titular da conta não tiver um saldo acumulado, o montante gasto em compras do dia 16 do mês até ao dia 15 do mês seguinte será tido em conta. Se o titular da conta tiver um saldo acumulado que não atingiu o limiar de €75 referido acima, o montante gasto em compras até ao dia 15 do mês correspondente será tido em conta, para emitir o cheque no dia 1 do mês seguinte.
- Durante o mês de janeiro de cada ano civil, o Club Cortefiel e Pedro del Hierro reverão as despesas acumuladas e para as quais os cheques ainda não foram emitidos para cada titular da conta. Qualquer despesa acumulada em janeiro

com idade igual ou superior a doze (12) meses expirará e, por isso, será eliminada da conta do Titular da Conta.

10.5.3. Utilização de Descontos ou Cheques Cortefiel

Os cheques podem ser trocados por descontos em compras que o Titular da Conta, identificando-se como tal, faz nas nossas Lojas. Os clientes poderão beneficiar do pagamento por Cheques a partir da emissão do referido Cheque e antes que este ultrapasse o seu período de validade (2 meses). A compra feita com Cheques deve ser superior ao valor do próprio Cheque.

Os titulares de cartões podem resgatar os seus Cheques em compras que excedam o valor dos Cheques e que sejam feitas no país onde foram registados. Os cheques não podem ser resgatados em qualquer país que não seja o país de registo, mesmo que o Club Cortefiel e Pedro del Hierro estejam estabelecidos nesse país.

O resgate dos cheques é feito pelo montante final da compra. No caso de o Montante da Compra exceder o número de Cheques disponíveis para o Titular da Conta, este terá a opção de "pagamento misto", que permite combinar o pagamento com dinheiro (dinheiro ou cartão) e Cheques.

No modo de pagamento misto, será permitida apenas uma taxa de câmbio para cada resgate e será aplicada a taxa de câmbio estabelecida diariamente nos nossos sistemas.

Os cheques emitidos são resgatados de uma só vez por produtos das nossas Lojas. O montante da compra em que um ou mais Cheques são resgatados deve ser sempre superior ao valor dos Cheques resgatados. Vários cheques podem ser acumulados para resgatar numa única compra.

O uso de cheques gera mais Descontos Cortefiel (exceto quando a compra é gratuita) pelo montante das diferenças de preço pagas em dinheiro e/ou por cartão bancário.

No caso do Cartão-Presente, se a pessoa que o resgata for um Titular do Cartão, esse Titular não acumula Descontos Cortefiel pelo valor do Cartão-Presente.

Se um titular de cartão usar um Cartão-Presente numa compra, não poderá usar os seus Cheques nessa mesma compra.

No caso de períodos promocionais em que não seja possível utilizar os Descontos Cortefiel, o Titular da Conta será informado das condições gerais da promoção. Em todo o caso, durante estes períodos, o Titular da Conta pode continuar a acumular Descontos Cortefiel por compras feitas nas Lojas.

10.5.4 Reivindicação de Descontos Cortefiel

Se a qualquer momento o serviço de acumulação ou utilização dos Descontos Cortefiel tiver de ser interrompido devido a falha nas comunicações devido a circunstâncias fora do controlo da Tendam ou devido a melhorias no sistema, o Titular da Conta terá o direito de solicitar a acreditação dos Descontos Cortefiel não registados (apresentando o recibo de compra que comprove de forma fiável a compra realizada). mas não poderá beneficiar dos serviços do Programa até que as comunicações sejam restabelecidas.

A gravação das compras após terem sido feitas não será permitida.

10.6. Perda do cartão.

O Programa não tem cartões físicos. Em caso de perda ou dano em cartões previamente emitidos, o titular da conta terá a informação correspondente disponível na sua área privada. Em caso de roubo ou roubo do cartão físico previamente emitido, o Titular da Conta compromete-se a notificar o Serviço ao Cliente sobre o roubo.

A Tendam não se responsabiliza em circunstância alguma pelo uso fraudulento que terceiros, sem relação com o Proprietário, possam fazer do seu estatuto de Titular da Conta e pelos benefícios daí decorrentes.

10.7. Cancelamento do Programa

A participação no Programa não terá prazo de validade, mas tanto a adesão de uma pessoa como Titular da Conta, como o próprio Programa, podem ser cancelados por quaisquer dos motivos abaixo indicados.

A Tendam reserva-se o direito de revogar livremente e sem aviso prévio da adesão ao programa nos casos em que seja detetada violação de quaisquer deveres do sócio, atos fraudulentos, especulativos ou de má-fé, sem prejuízo da reclamação de danos que, quando apropriado, a Tendam possa apresentar. Algumas dessas condutas que justificam a revogação pela Tendam são, por exemplo e não por limitação, as seguintes: utilização da mesma conta por vários utilizadores, beneficiando das vantagens do Clube concedidas a um sócio que detém a conta; no caso de se detetar que os requisitos mínimos para ser sócio não são cumpridos, ou seja, ser menor e/ou falsificar as informações solicitadas para registo como sócio; registar-se com diferentes e-mails e datas de nascimento diferentes para beneficiar mais do que uma vez por ano do Voucher de Aniversário; registar-se como novo sócio, sem realmente o ser, para beneficiar de uma promoção reservada a novos sócios; usar um código promocional várias vezes quando só pode ser usado uma vez; usar fraudulentamente o Cartão-Presente para obter mais descontos, descontos Cortefiel, etc.

Tendam pode também revogar a adesão ao Programa em caso de falecimento ou desaparecimento do Titular da Conta.

O titular da conta pode também cancelar a adesão ao programa a qualquer momento, notificando a Tendam por escrito (carta, e-mail, fax) e fornecendo os dados de identificação correspondentes. Este cancelamento voluntário implicará a perda de todos os seus Descontos e benefícios Cortefiel automaticamente a partir do momento em que o seu Titular da Conta for desativado e perder o estatuto de Titular.

A Tendam reserva-se o direito de cancelar o Programa a qualquer momento, seja por força maior, imposições legais, governamentais ou outras, ou por razões de estratégia empresarial.

Em todos os casos mencionados acima, o titular da conta perderá automaticamente o direito de utilizar os seus benefícios como titular e as vantagens associadas ao Programa, perdendo o direito de utilizar os seus benefícios como sócio. que lhe serão comunicados através de cortefiel.com e/ou pontos de venda.

Em cada um dos casos acima listados, sendo este um Programa gratuito para o Titular da Conta, o Titular da Conta renuncia expressamente ao direito de reclamar indemnizações à Tendam pelo cancelamento do seu estatuto de Titular da Conta e/ou do Programa.

A venda ou troca de qualquer titular de cartão (ou cartão, no caso de cartões antigos) ou benefícios do Programa é estritamente proibida. Estas ações levarão ao cancelamento imediato do estatuto de Proprietário e à participação nele.

10.8. Responsabilidade

Tendam não será responsável:

- a) O uso ou propósito que o Titular da Conta possa atribuir ao seu estatuto de Titular da Conta e aos Descontos Cortefiel acumulados;
- b) Qualquer violação das obrigações estipuladas pelo Proprietário;
- c) Qualquer deficiência, falha na acumulação de Descontos Cortefiel, processamento de dados, etc., que não seja diretamente atribuível à Tendam ou que esteja além do controlo razoável da Tendam;
- d) Qualquer dano indireto ou conseqüente causado ao Proprietário que possa decorrer do seu estatuto de Proprietário ou das vantagens ou serviços prestados de acordo com estas Condições Gerais;
- e) Indemnizações resultantes do uso indevido do seu estatuto de Proprietário pelo próprio Proprietário, de acordo com as disposições destas Condições Gerais;

f) A fiabilidade, disponibilidade ou continuidade dos serviços disponibilizados ao Proprietário eletronicamente, pelo que exclui qualquer responsabilidade por danos e/ou perdas de qualquer tipo que possam ocorrer devido à falta de disponibilidade, fiabilidade ou continuidade do seu website ou dos seus serviços, embora tente facilitar, na medida das possibilidades, assistência técnica ao afetado;

A Tendam não é obrigada a controlar, nem controla antecipadamente, a ausência de vírus ou elementos no conteúdo que possam causar alterações no software ou hardware dos utilizadores ou das pessoas que visitam as páginas da Internet, pelo que não será responsável por danos de qualquer natureza que possam deles resultar.

11. CANCELAMENTO DA CONTA DE UTILIZADOR.

Conforme indicado acima, a partir de 02/02/2026, o registo como sócio do Club Cortefiel e Pedro del Hierro é concebido como um programa inerente ao registo como utilizador no website. Por conseguinte, os Titulares de Contas que pretendam cancelar a sua subscrição do Programa serão automaticamente removidos da sua conta como utilizadores do website.

Neste sentido, o Titular da Conta poderá cancelar a sua subscrição do Programa e, consequentemente, processar o seu cancelamento como utilizador do website ou aplicação a qualquer momento, notificando a Tendam por escrito (carta, e-mail, fax) e identificando-se adequadamente.

Para os usuários que se registarem no site antes da data acima mencionada, eles também podem cancelar seu status como usuário do site ou aplicativo a qualquer momento, notificando a Tendam por escrito (carta, e-mail, fax) e identificando-se em conformidade.

A venda ou troca de qualquer status de usuário do site ou do aplicativo, bem como do Programa, é estritamente proibida. Essas ações resultarão no cancelamento imediato do status do usuário.

12. PROPRIEDADE INDUSTRIAL E INTELECTUAL

O cliente reconhece e consente que todo copyright, marca registada e outro direito de propriedade industrial e intelectual sobre os materiais ou conteúdos que são fornecidos como parte do site pertencem à Tendam, a qualquer momento, ou a quem outorgou licença para o seu uso à Tendam. O cliente poderá fazer uso de tal material unicamente na forma em que a Tendam ou quem lhe outorgou as licenças de uso o autorize expressamente.

Isso não impedirá ao cliente de utilizar este site na medida necessária para obter informação sobre o seu pedido ou dados de contacto.

13. 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:

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

** Seleção da marca: Cortefiel, Pedro Del Hierro, Springfield, Women'secret ou Fifty.

- por telefone: (351) 800 50 9644

- por e-mail: cortefiel.pt@cortefiel.com

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

- por WhatsApp: (+34) 676 795 424

Além disso, temos Formulários de Reclamação oficiais e internos da empresa disponíveis para consumidores e utilizadores, que podem ser submetidos para o endereço postal e email indicados acima, ou para qualquer uma das nossas lojas físicas. Pode solicitar os Formulários Oficiais de Reclamação nas nossas lojas físicas

localizadas no seu local de residência e nos respetivos organismos de consumo. Além disso, pode obter formulários internos de reclamação ligando para o (351) 800 50 9644 o [aquí](#).

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. Se o seu pedido não for satisfatoriamente resolvido, pode recorrer aos tribunais comuns. Além disso, se tiver um problema de consumo, pode encontrar sugestões úteis no site [Your Europe](#). Se pretender contestar uma restrição injustificada do seu conteúdo ou conta pela Tendam, pode contactar uma entidade de resolução extrajudicial de litígios certificada em conformidade com o artigo 21.º do Regulamento (UE) 2022/2065 (Lei dos Serviços Digitais). A Comissão Europeia publica uma lista destes organismos no seu [website](#).

14. ALTERAÇÃO DOS TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

A Tendam reserva-se o direito de alterar estes Termos e Condições Gerais a qualquer momento, por causa justificada (requisito que se entende cumprido com a publicação das alterações no site da Cortefiel.com e/ou nas lojas físicas. Nenhuma alteração afetará as encomendas que já se encontram em curso.

Caso o Proprietário não concorde com as alterações, poderá notificar a Tendam Retail, S.A. através dos canais identificados nestes Termos e Condições Gerais, a fim de cancelar a subscrição como utilizador.

15. 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 5.6 destes Termos e Condições Gerais ou naqueles que os regulamentos aplicáveis possam, quando apropriado, estabelecer.

16. ATAQUES INFORMÁTICOS (VÍRUS, PIRATARIA...)

Está estritamente proibida a utilização do site mediante a introdução intencionada no mesmo de vírus, “cavalos de Tróia”, worm, bombas lógicas ou qualquer outro programa ou material tecnologicamente prejudicial ou perigoso. O cliente não tratará de ter acesso não autorizado a este site, ao seu servidor, ou a qualquer servidor, computador ou base de dados relacionada com o site. Ao aceitar as presentes Condições Gerais, o cliente aceita e compromete-se a não atacar o site através de um ataque de negação de serviço ou de um ataque de negação de serviço distribuído.

O incumprimento do disposto na presente cláusula poderá ser acompanhado da comissão de infrações tipificadas na norma aplicável. A Tendam informará de qualquer incumprimento de tal norma às autoridades competentes, e cooperaremos com elas nas diligências pertinentes. Além disso, em caso de incumprimento da presente cláusula, o cliente deixará de estar autorizado para usar e entrar no site. A Tendam não será responsável pelos danos, prejuízos ou perdas resultantes de um ataque de negação de serviço, vírus ou qualquer outro programa ou material tecnologicamente prejudicial ou perigoso que possa afetar a equipa informática, dados ou materiais quando resultem da utilização do site ou do download de conteúdos do mesmo para os quais é redirecionado.

17. 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 [aqui](#)

18. INFORMAÇÕES BÁSICAS DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Pode encontrar informações adicionais e detalhadas sobre a nossa Política de Proteção de Dados [aqui](#).

19. LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

As presentes Condições Gerais estão sujeitas à Legislação Português. As partes submetem-se, a seu critério, para a resolução de disputas e renúncia de qualquer outra jurisdição, aos tribunais do domicílio do cliente.