

## **CONDIÇÕES GERAIS**

Estes Termos e Condições Gerais regem o uso do site da dashandstars.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 as Condições Gerais na versão publicada em [www.dashandstars.com](http://www.dashandstars.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 Dash&Stars através do site, 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 WOW Club (o "Titular" ou os "Titulares").

A Tendam informa que o seu site são destinados exclusivamente a 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 a Tendam enviará um e-mail confirmando 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 confirmando 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 sie 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.

### **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 débito 4B ou 4B Maestro (o que implica um carregamento automático), ATM, MB WAY, o Sistema PayPal, e Google Pay e Apple Pay. A escolha do método de pagamento é feita durante o processo de compra, na secção correspondente. 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.

Lembramos ao cliente que decidiu pagar a compra que deseja devolver com a MBWAY, que poderá fazê-lo. No entanto, deve ter em conta que, em caso de devolução, a Tendam poderá efetuar uma primeira devolução automática (via MBWAY sem necessidade de um número de conta de cliente). No entanto, no caso de associar mais devoluções ao mesmo número de encomenda, a Tendam não poderá efetuar essas devoluções subseqüentes automaticamente (via MBWAY), devendo o cliente fornecer à Tendam, pelos meios que considere seguros, o

número de conta onde deseja receber o pagamento da sua devolução. O cliente aceita através destas Condições Gerais que, no caso de se recusar a fornecer o referido número de conta à Tendam, a Tendam não poderá efetuar a devolução por qualquer outro meio.

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 (3,95€) para compras inferiores a 30€ 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 7,99€ para compras inferiores a 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€ para compras inferiores a 30€ 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 e da Madeira):**

O cliente pode levantar a sua encomenda nas lojas Tendam. Terá de selecionar "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 15 dias, 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 em loja para a Região Autónoma dos Açores:**

O cliente pode recolher o seu pedido nas lojas Dash&Stars. Terá de selecionar "**Recolher em Loja**" durante o processo de compra na loja Dash&Stars, C.C. Parque Atlântico Loja 001 Rua da Juventude S/N, 9500-211, Ponta Delgada número 2251, e os prazos de entrega e particularidades serão os mesmos da entrega ao domicílio. Tendam 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 Tendam, 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.

#### **5.2. ii. Recolha em loja para a Região Autónoma da Madeira:**

O cliente pode recolher o seu pedido nas lojas Dash&Stars. Terá de selecionar "**Recolher em Loja**" durante o processo de compra na loja Dash&Stars, C.C. FORUM MADEIRA Estrada Monumental 390, 9004-568, Funchal número 7699, e os prazos de entrega e particularidades serão os mesmos da entrega ao domicílio. Tendam 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 Tendam, 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. Entrega de encomendas como presente**

Existe a possibilidade de realizar uma encomenda com entrega direta a terceiros, como presente. Esta opção deverá ser selecionada durante o processo de compra, no campo especificamente destinado para esse efeito.

O cliente poderá também incluir uma dedicatória personalizada, que será entregue juntamente com o pedido.

Importante: O recibo de compra associado a uma encomenda marcada como "presente" não inclui o preço dos produtos e apenas pode ser utilizado para trocas de tamanho e/ou cor. Para efetuar qualquer outro tipo de troca ou devolução, será necessário que o comprador imprima uma cópia do comprovativo original disponível na secção [A Minha Conta](#), ou que o solicite através do Serviço de [Apoio ao Cliente](#).

### **5.4 Reserva na loja**

É possível efetuar uma pré-encomenda de um artigo através do nosso site, utilizando a opção "[Reservar em loja física](#)". Para isso, localize o artigo desejado, clique na opção indicada e insira os dados da sua cidade. Ser-lhe-á apresentada a disponibilidade do artigo por loja e por tamanho, com base num stock indicativo.

Após clicar em Reservar, deverá introduzir os seus dados de contacto. No prazo máximo de 3 horas (exceto domingos e feriados), receberá um e-mail a confirmar se o artigo está ou não disponível na loja selecionada. Caso esteja disponível, o artigo ficará reservado em seu nome por um período de 24 horas (exceto aos domingos).

Para levantar a encomenda, basta apresentar o número de reserva atribuído. Se desejar obter mais informações sobre o serviço de reserva em loja, poderá consultá-las [aqui](#).

### **5.5. Incidentes na 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.

#### **5.5. 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 saques. 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 no site dashandstars.com 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, retirada 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.

Lembramos ao cliente que decidiu pagar a compra que deseja devolver com a MBWAY, que poderá fazê-lo. No entanto, deve ter em conta que, em caso de devolução, a Tendam poderá efetuar uma primeira devolução automática (via MBWAY sem necessidade de um número de conta de cliente). No entanto, no caso de associar mais devoluções ao mesmo número de encomenda, a Tendam não poderá efetuar essas devoluções subseqüentes automaticamente (via MBWAY), devendo o cliente fornecer à Tendam, pelos meios que considere seguros, o número de conta onde deseja receber o pagamento da sua devolução. O cliente aceita através destas Condições Gerais que, no caso de se recusar a fornecer o referido número de conta à Tendam, a Tendam não poderá efetuar a devolução por qualquer outro meio.

As trocas, 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, devoluções ou retiradas de cuecas, tangas e culotes (individuais ou embalados), produtos da linha W'Shape, shorts boxer, shorts boxer, acessórios de sutiã, copos adesivos, 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 e calçado só podem ser trocados, devolvidos e retirados desde que apresentados na sua caixa original e devidamente embalados.
- 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 ou defeitos;
- ii. recebimento do produto 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.

- **Custo (território continental, Região Autónoma dos Açores, Região Autónoma da Madeira):** em território continental não há custo para o cliente; em Região Autónoma dos Açores, Região Autónoma da Madeira o cliente suporta os custos de envio. A Tendam Retail, S.A. procederá ao reembolso do respetivo montante (incluindo os portes de envio para entrega inicial, se aplicável) 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. 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.

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

#### **Procedimento:**

- Lojas físicas da Dash&Stars (território continental): 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 (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, Região Autónoma da Madeira): 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 ao Armazém Aranjuez, P.º del Deleite, 103, 28312 Aranjuez, Madrid.

Se tiver pagado portes de envio na sua compra, por favor contacte o nosso serviço de apoio ao cliente para que lhos possamos devolver: contactos. Também poderá fazê-lo através do site dashandstars.com em Portugal.

## **6.2. Direito contratual de desistência ou devolução**

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 Dash&Stars que possam existir em lojas físicas diferentes da Dash&Stars.

- **Custo (território continental, Região Autónoma dos Açores, Região Autónoma da Madeira):** em território continental não há custo para o cliente; em Região Autónoma dos Açores, Região Autónoma da Madeira o cliente suporta os custos de envio. As devoluções não têm qualquer custo para o cliente. A Tendam Retail, S.A. reembolsará o cliente pelo montante correspondente (incluindo gastos de envio de entrega inicial, se aplicável), 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:**

- Lojas físicas da Dash&Stars em Portugal (território continental): 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 (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 [dashandstars.com](http://dashandstars.com) em Portugal.

- Loja online (Região Autónoma dos Açores, Região Autónoma da Madeira): 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 ao Armazém Aranjuez, P.º del Deleite, 103, 28312 Aranjuez, Madrid. Também poderá fazê-lo através do site [dashandstars.com](http://dashandstars.com) em Portugal.

Se tiver pagado portes de envio na sua compra, por favor contacte o nosso serviço de apoio ao cliente para que lhos possamos devolver: [contactos](mailto:contactos). Também poderá fazê-lo através do site [dashandstars.com](http://dashandstars.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 Dash&Stars 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 Dash&Stars 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 Dash&Stars que possam existir em lojas físicas diferentes da Dash&Stars.

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 Dash&Stars ou vale de oferta emitido pela Tendam Retail, S.A.

A Tendam não incorrerá em responsabilidade perante o cliente quando o produto contido na embalagem devolvida pelo cliente estiver incorreto. Não obstante o acima exposto, no caso de o cliente ter enviado por engano um produto diferente daquele que consta da encomenda e ser possível gerir a recolha do mesmo, o cliente deverá processar a referida devolução assumindo os custos correspondentes à referida recolha.

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 em 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. 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.

## **9. CONDIÇÕES DE RESERVA NA LOJA**

### **Como funciona a reserva de artigos?**

Para reservar um artigo, deverá localizá-lo no nosso site e clicar em «Reserva na loja física». Em seguida, introduza os dados da sua cidade e poderá visualizar em que lojas e em que tamanhos o artigo se encontra disponível. A informação relativa ao stock é meramente indicativa. Clique em «Reservar» e introduza os seus dados de contacto.

No prazo máximo de 3 horas (exceto domingos e feriados), receberá um e-mail a confirmar se o artigo se encontra, ou não, disponível na loja. Caso esteja disponível, permanecerá reservado

em seu nome por um período de 24 horas (excluindo domingos). Para levantar o artigo, bastará apresentar o número de reserva que lhe foi atribuído.

### **Qual é o prazo para levantar o artigo reservado?**

Após a confirmação da reserva, dispõe de um prazo de 24 horas para proceder ao levantamento do artigo. Os domingos não são contabilizados neste prazo; contudo, os feriados são incluídos.

### **Como posso cancelar uma reserva na loja?**

Não é possível cancelar uma reserva efetuada na loja através do site. Terá de realizar uma nova reserva com as alterações pretendidas e aguardar que a reserva anterior expire automaticamente. Após o decurso das 24 horas, a reserva caducará.

### **Como posso alterar uma reserva na loja?**

Não é possível alterar uma reserva através do site. Para efetuar modificações, deverá realizar uma nova reserva e aguardar que a anterior caduque.

### **Qual é o preço aplicável ao artigo reservado?**

No momento do levantamento do artigo previamente reservado, o preço a pagar será o preço afixado na loja **no dia da recolha**.

### **Por que motivo, por vezes, a reserva na loja não está disponível?**

Durante os períodos de saldos e promoções, a opção de reserva na loja não estará disponível.

### **Tratamento de Dados Pessoais no âmbito deste serviço**

Responsável pelo tratamento:

Os dados pessoais que nos fornecer serão tratados pela empresa titular do website, TENDAM RETAIL, S.A., com NIF A08099459, com as seguintes finalidades e bases de legitimidade:

a) Responsável:

Tendam Retail, S.A. — NIF A08099459, Avda. Llano Castellano 51, Madrid; Encarregado de Proteção de Dados: [dpo@tendam.es](mailto:dpo@tendam.es)

b) Finalidades e legitimidade:

1. Atender ao seu pedido, gerir a reserva e eventual compra, bem como proceder à entrega — *Execução do contrato*;
2. Resolver incidentes e gerir devoluções — *Cumprimento de obrigação legal*.

c) Destinatários:

1. Entidades financeiras (para efeitos de gestão de pagamento);
2. Empresas de transporte (para efeitos de entrega do pedido);
3. Administrações Públicas e Tribunais (para cumprimento de obrigações legais).

d) Prazo de conservação dos dados:

Os dados serão conservados até à entrega do pedido e, se aplicável, até à resolução de eventuais reclamações ou devoluções.

e) Gestão de Direitos e oposição a comunicações publicitárias:

Poderá exercer os seus direitos através do nosso site ou do endereço [dpo@tendam.es](mailto:dpo@tendam.es).

f) Informação adicional:

Pode consultar informação adicional e detalhada sobre a nossa [Política de Proteção de Dados](#).

## **10. Programa de fidelidade WOW CLUB**

### **10.1. Introdução**

A partir 26/01/2026, ao guardar os seus dados no website, está também a criar a sua conta de membro do WOW Club (doravante "o Programa"), aplicando assim todas as Condições Gerais, incluindo as disposições desta cláusula 10.

Se tiver guardado os seus dados antes dessa data, todas Condições Gerais ser-lhe-ão aplicáveis, com exceção desta cláusula 10.

Os Titulares podem beneficiar de fazer parte do Programa em todas as lojas físicas da Dash&Stars nos países onde está implementado (atendendo às condições de acumulação e utilização de pontos detalhadas mais adiante), no site [dashandstars.com](http://dashandstars.com), no site [womensecret.com](http://womensecret.com), (as “**Lojas**”). Às compras realizadas em lojas físicas ou online de outras marcas da Tendam, ou outras lojas diferentes das definidas como Lojas (a título meramente exemplificativo e não limitativo: [cortefiel.com](http://cortefiel.com) ou [springfield.com](http://springfield.com)), onde, consoante o caso, o cliente acumularia pontos do club de fidelidade da marca correspondente (por exemplo, no Club Cortefiel e Pedro del Hierro, ou no Springfield Club), mas não no WOW Club.

A Tendam poderá enviar-te informações comerciais através de qualquer meio de comunicação eletrónica à distância ou por via postal. Podes encontrar mais informações sobre a nossa política de privacidade [aqui](#).

### **10.2. Registo como Titular**

Poderão registar-se no WOW Club as pessoas singulares maiores de 18 anos residentes em qualquer um dos países onde o Programa é implementado, que tenham lido e aceitado as Condições Gerais através dos canais que a Tendam habilitou para este fim a qualquer momento, podem se inscrever no Programa.

a) Nas lojas físicas Dash&Stars quando efetua uma compra, altura em que deverá ler as Condições Gerais, fornecer os dados pessoais solicitados e aceitar as Condições Gerais assinando no dispositivo que lhe será disponibilizado. No momento da sua incorporação à WOW Club, dar-lhe-emos uma confirmação de registo.

b) Quer online através (i) do website dashandstars.com ou (ii) através do website womensecret.com no final do processo de compra, ou (iii) através dos desembarques de registo correspondentes, quando aplicável, aceitando expressamente as Condições Gerais em todos os casos.

Além disso, em ambos o caso, no prazo de 24 horas, receberá um e-mail ou SMS a confirmar o seu registo, com uma cópia das Condições Gerais aceites. As presentes Condições Gerais serão armazenadas em suporte eletrónico, que terá ao seu dispor, a qualquer momento em dashandstars.com.

Por favor, note que o registo como sócio do WOW Club por vezes só será possível após a conclusão bem-sucedida de uma compra numa das nossas Lojas.

A identificação como sócio, aquando da compra nas Lojas, significará, em qualquer caso, o conhecimento e aceitação das presentes [Condições Gerais](#). Uma cópia destas Condições Gerais está disponível na loja online dashandstars.com

### **10.3. Como funciona o programa**

Dependendo do número de compras realizadas durante o período aplicável, o sócio 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 incorridas no período anterior. Em caso de mudança de categoria, os benefícios associados à nova categoria entrarão em vigor a partir da referida atualização.

Existem duas categorias de membros no Programa, dependendo da quantidade de compras realizadas pelo Titular durante o período anterior, que dão origem a benefícios diferenciados de acordo com a categoria.

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

O estatuto de sócio da Dash&Stars é pessoal e intransmissível e deve ser atribuído em nome de um indivíduo maior de idade e residente em Portugal.

A Dash&Stars pode comunicar via e-mail, através de nosso site (dashandstars.com), (womensecret.com), SMS, telefone, carta ou qualquer outro meio de comunicação semelhante ou evolutivo ou substituto para o acima.

#### **Tudo o que precisa de fazer é:**

1. Identifique-se como apropriado para fazer uso dos benefícios do WOW Club. Para se identificarem como Titular, devem identificar-se com o seu número de sócio (disponível nos

rodapés dos e-mails que recebem, na sua área pessoal do site da dashandstars.com, caso o tenham associado à sua conta de sócio, ou na sua área pessoal do site womensecret.com), o seu nome e apelido ou número de telemóvel ou o número do seu cartão. A adesão de outros países ao programa WOW Club será comunicada ao Titular de acordo com estes Termos e Condições Gerais.

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

#### **O WOW Club deve:**

1. Garantir a confidencialidade dos dados fornecidos pelo Titular no seu pedido de registo e nas suas atualizações, de acordo com o disposto na secção "Confidencialidade da informação".
2. Para servir o Titular através do seu Serviço de Apoio ao Cliente.

#### **10.4. Benefícios do Programa**

Durante o primeiro período após a inscrição, o Titular do Programa pertencerá à categoria WOW.

O Programa atribuirá as seguintes categorias em aplicação dos seguintes critérios:

- WOW: esta categoria será atribuída a novos Titulares e será mantida por todos os Titulares que efetuem, ao longo do Período, uma despesa inferior a €120 (cento e vinte euros); e ainda
- WowPremium: será atribuído aos Membros do WOW Club que se tenham registado em Portugal e que tenham efetuado uma despesa, no período anterior, igual ou superior a €120 (cento e vinte euros).

Os titulares que pertençam ao Programa WOW Club poderão obter e utilizar o WowMoney (o "WowMoney") acumulado nas suas compras nas nossas Lojas. Os benefícios não são acumuláveis com outros Programas de Fidelidade vigentes da Tendam.

As vantagens do Programa são concedidas apenas a pessoas singulares, que usufruam pessoalmente de qualquer benefício da sua adesão. As pessoas jurídicas não podem se cadastrar no Programa ou acumular qualquer tipo de vantagem, incluindo o acúmulo de WowMoney.

As condições de aplicação de todas as vantagens WOW e WowPremium serão comunicadas em dashandstars.com, em womensecret.com ou na app Women'secret, onde após se identificarem como Titulares, poderão aceder ao seu menu personalizado de benefícios de acordo com a sua categoria:

PT <https://womensecret.com/pt/pt/club-wow>

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

### **10.4.1. Benefícios para titulares WOW e WowPremium**

Os titulares que pertençam a qualquer uma das categorias WOW e WowPremium do WOW Club poderão desfrutar das seguintes vantagens, benefícios e recompensas:

#### **a. WOW Acumulação de Dinheiro**

Ganhe WowMoney sobre o valor das compras realizadas, desde que essas compras sejam feitas nas nossas Lojas.

- Os titulares WOW acumularão 5% do WowMoney com base nas compras realizadas.
- Os titulares WowPremium acumularão 7% do WowMoney com base nas compras realizadas.

#### **b. Utilização saldo WowMoney**

Utilização do saldo de WowMoney para descontar nas compras de artigos que estão à venda nas nossas Lojas, conforme detalhado na seção 10.5.3 "Utilização do saldo WowMoney".

#### **c. WowMoney para recolha na loja**

Obter WowMoney, quando o Titular da Conta identificado como tal, faz uma compra nas Lojas Online, e seleciona o levantamento e/ou devolução da(s) encomenda(s) online numa das nossas Lojas Físicas.

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

O Titular da Conta pode obter 1€ (um Euro) por cada levantamento na loja e por cada devolução na loja física da sua escolha, com um limite de dois (2) bónus de levantamento por temporada (ou seja, dois bónus máximos na temporada primavera-verão e dois bónus máximos na temporada outono-inverno) e dois (2) devoluções por temporada (i.e. dois bónus máximos na temporada primavera-verão e dois bónus máximos na temporada outono-inverno). Para efeitos de clarificação, estes descontos não são acumuláveis entre temporada diferentes, dentro do mesmo ano civil.

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

O WowMoney extra será creditado da conta do Titular da Conta no prazo aproximado de 7 dias após a recolha ou devolução da encomenda online na Loja Física.

#### **d. Cheque de aniversário**

O Voucher de Aniversário será gerado para cada Titular WOW no dia que designaram como seu aniversário, apenas uma vez por ano e a sua geração estará condicionada ao Titular ter efetuado

pelo menos uma compra, que não tenha sido devolvida na sua totalidade, nos três anos anteriores ao seu aniversário (nas nossas Lojas).

- Titulares WOW: cheque de 6€ condicionado à realização, no prazo de trinta e um (31) dias a contar da data do seu aniversário, de uma compra mínima de 10€ quando desejar resgatar o referido cheque numa das nossas Lojas.
- Titulares WowPremium: cheque de 12€ condicionado à realização, no prazo de trinta e um (31) dias a contar da data do seu aniversário, de uma compra mínima de 20€ quando desejar resgatar o referido cheque numa das nossas Lojas.

#### **e. Condições Exclusivas de Envio Online**

- Para portadores WOW:
  - Para entregas em Portugal continental, as tuas encomendas online serão grátis a partir de 20€. Para encomendas com um valor inferior a 20€, o custo de envio será de 3,95€.
  - Para entregas nos Açores e na Madeira, o custo será de 4,99€ por envio.
- Para titulares WowPremium:
  - Para entregas em Portugal continental, as tuas encomendas online serão grátis durante todo o ano.
  - Para entregas nos Açores e na Madeira, o custo será de 4,99€ por envio.

### **10.4.2. Benefícios de ser WowPremium**

#### **a. Prazo de devolução alargado**

Titular da Conta WowPremium tem a possibilidade de devolver artigos comprados nas nossas Lojas no prazo de 60 dias (em vez do habitual período de 30 dias).

#### **b. Passatempos e prémios exclusivos**

Os titulares Premium WOW poderão beneficiar de passatempos ou prémios específicos, dos quais serão sempre devidamente informados.

### **10.5. WowMoney**

A moeda do Programa é WowMoney. A sua obtenção e uso é pessoal, intransmissível e não pode ser trocado por dinheiro ou outros bens fora do âmbito do programa.

#### **10.5.1 Ganhar WowMoney**

O WowMoney é gerado com base nas compras realizadas e registadas (após a aplicação de descontos e utilização anteriores) feitas pelo Titular da Conta nas nossas Lojas, desde que se identifique como tal no momento da compra (o "Montante").

O saldo estará disponível para consulta no <https://dashandstars.com/es/es/club-wow> , na aplicação da marca Women'secret; no Atendimento ao Cliente; ou nas lojas físicas.

Os Titulares de Contas poderão obter WowMoney para todas as suas compras feitas nas nossas Lojas em qualquer um dos países com moeda Euro onde o Programa é implementado.

Os novos Titulares de Conta, assim que aderirem ao Programa, começarão a ganhar Dinheiro WOW 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.

#### Condições:

- O Dinheiro WOW não pode ser usado para comprar o Cartão Presente Dash&Stars. No caso do Cartão Presente, o Dinheiro WOW será acumulado para a pessoa que adquirir o Cartão Presente pelo valor do referido cartão. No entanto, para a pessoa que usa o valor do Cartão Presente, o WowMoney não é gerado para as compras feitas com o dinheiro contido no Cartão Presente recebido.
- O valor gasto em custos de envio em pedidos on-line não gera WowMoney.
- Em caso de devolução de uma compra, total ou parcial, será necessário identificar-se como Titular da Conta juntamente com o recibo de compra para cancelar o WowMoney acumulado com a referida compra.
- No caso de o WowMoney ter sido usado na compra, ele é devolvido da seguinte forma: o WowMoney usado na compra é distribuído entre o total de itens no bilhete, e o reembolso proporcional do valor correspondente ao item devolvido é aplicado, debitando-o da conta do Titular da conta.
- Caso o WowMoney utilizado na compra tenha expirado durante o período de devolução da compra, não será reembolsado.

#### **10.5.2 Validade e caducidade do WowMoney**

- O WowMoney gerado será carregado na conta do Titular de forma imediata e estará disponível para futuras compras a partir desse mesmo dia.
- É válido por seis (6) meses a partir da primeira compra ou da última utilização do WowMoney.

#### **10.5.3 Utilização do WowMoney**

- O WowMoney poderá ser utilizado em compras que o Titular, identificando-se como tal, efetue nas nossas Lojas.
- Os clientes poderão beneficiar do saldo de WowMoney a partir da sua primeira compra. Não há compra mínima para poder usar o WowMoney.
- Os Titulares de Contas poderão utilizar o seu WowMoney em todas as compras feitas no país onde aderiram. O WowMoney não pode ser utilizado em nenhum país que não seja o país de origem onde aderiu, mesmo que o WOW Club esteja estabelecido nesse país.
- No caso de períodos promocionais em que não seja possível utilizar o WowMoney, o Titular será informado nas condições gerais da promoção. Em qualquer caso, durante estes períodos, o Titular da Conta pode continuar a acumular WowMoney para compras efetuadas nas Lojas.

- A utilização do WowMoney é feita sobre o valor final da compra. No caso de o valor da compra exceder o montante de WowMoney disponível para o Titular, o Titular terá a opção de "pagamento misto", que permite que o pagamento seja combinado com dinheiro (dinheiro ou cartão) e WowMoney.

- Na modalidade de pagamento híbrido, será permitido apenas um tipo de moeda para cada resgate e será aplicada a taxa de câmbio estabelecida diariamente em nossos sistemas.

- O WowMoney acumulado é trocado de uma só vez por produtos das nossas Lojas. Se o valor do WowMoney utilizado for superior ao valor da compra, a diferença será perdida.

- O uso do WowMoney gera mais WowMoney (exceto quando a compra é gratuita) pelo valor das diferenças de preço pagas em dinheiro e/ou por cartão bancário.

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

- Se um titular usar um cartão presente em uma compra, ele não poderá usar seu dinheiro WOW nessa mesma compra.

#### **10.5.4 Reclamação de WowMoney**

Se, a qualquer momento, o serviço de acumulação ou uso do WowMoney tiver que ser interrompido devido a uma falha de comunicações devido a circunstâncias alheia à Tendam ou devido a melhorias no sistema, o Titular terá o direito de solicitar que seja carregado o WowMoney não registado (apresentando a fatura da compra que comprove de forma fiável a compra feita), Mas não poderá beneficiar dos serviços do Programa até que as comunicações sejam restabelecidas.

Não será permitido o registo de compras num momento posterior à sua realização.

#### **10.6. Perda do cartão:**

O Programa não possui cartões físicos. Em caso de perda ou dano de cartões emitidos anteriormente, o Titular terá a informação correspondente disponível na sua área privada. Em caso de roubo ou furto do cartão físico emitido anteriormente, o Titular compromete-se a notificar o Serviço de Apoio ao Cliente do roubo.

A Tendam não se responsabiliza, em nenhum caso, pelo uso fraudulento que terceiros, alheios ao Titular, possam fazer da sua condição de Titular e dos benefícios a ela associados.

#### **10.7. Cancelamento do programa:**

A participação no Programa não terá um período de validade, mas tanto a adesão de uma pessoa como Titular como o próprio Programa podem ser cancelados por qualquer um dos motivos descritos abaixo.

A Tendam reserva-se o direito de revogar, livremente e sem aviso prévio para o efeito, a adesão ao programa nos casos em que seja detetada uma violação de qualquer dos deveres do

membro, atos fraudulentos, especulativos ou de má-fé, sem prejuízo do pedido de indenização que, se for caso disso, a Tendam possa apresentar. Algumas destas condutas que justificam a revogação por parte da Tendam são, a título exemplificativo e não limitativo, as seguintes: utilização da mesma conta por vários utilizadores, beneficiando das vantagens do Clube concedidas ao Titular, caso se detete que não estão preenchidos os requisitos mínimos para adesão, ou seja: ser menor de idade e/ou falsificar as informações solicitadas para se registar como membro; registar-se com diferentes e-mails e diferentes datas de nascimento para beneficiar mais do que uma vez por ano do Voucher de Aniversário; registar-se como novo membro, sem o ser, para beneficiar de uma promoção reservada a novos membros; usar um código promocional várias vezes quando ele só pode ser usado uma vez; usar fraudulentamente o Cartão Presente para obter mais descontos, etc.

A Tendam também pode revogar a adesão ao Programa em caso de morte ou desaparecimento do Titular.

Em todos os casos mencionados acima, o Titular perderá automaticamente o direito de usar seus benefícios como Titular e as vantagens associadas ao Programa, perdendo seu WowMoney, exceto no caso de cancelamento por motivos de estratégia comercial, em que o Titular terá direito a usar o WowMoney durante os três (3) meses após a data de cancelamento do programa, que lhe serão comunicados através de dashandstars.com e/ou pontos de venda.

O Titular poderá, além disso, cancelar a pertença ao programa em qualquer momento, comunicando-o por escrito (carta, e-mail, fax) à Tendam e identificando-se convenientemente. Para o efeito, serão solicitados dados de identificação, conforme corresponder. Esse cancelamento voluntário implicará a perda automática de todo o seu WowMoney e das vantagens a partir do momento em que for desativada a sua conta de Titular e perder a condição de Titular.

A Tendam reserva-se o direito de cancelar o Programa em qualquer momento, tanto por circunstâncias de força maior como por imposições legais, governamentais ou de outra índole, como por motivos de estratégia empresarial.

Em todos os casos acima mencionados, o Titular perderá automaticamente o direito de utilização dos seus benefícios como Titular e das vantagens associadas ao Programa, perdendo o seu WowMoney, exceto no caso de cancelamento por motivos de estratégia empresarial, em que o Titular terá direito a utilizar o WowMoney durante os três (3) meses seguintes à data de cancelamento do programa, que lhe será comunicada através de dashandstars.com e/ou pontos de venda.

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

Está terminantemente proibida a venda ou troca de qualquer condição de Titular ou vantagem do Programa. Estas ações darão lugar ao cancelamento imediato da condição de Titular e da participação no Programa.

#### **11. CANCELAMENTO DA CONTA DE UTILIZADOR.**

Como indicado acima, a partir do dia [incluir data] o registo como Titular do WOW Club é concebido como um programa inerente ao registo como utilizador no website. Portanto, os Titulares que desejam cancelar sua assinatura do Programa serão automaticamente removidos de sua conta como usuários do site.

Neste sentido, o Titular pode cancelar a sua subscrição do Programa e, conseqüentemente, processar o seu cancelamento como utilizador do site 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 sua condição de usuário do site ou aplicativo a qualquer momento, notificando a Tendam por escrito (carta, e-mail, fax) e identificando-se adequadamente.

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

#### **12. RESPONSABILIDADE**

A Tendam não é responsável por:

- a) O uso ou finalidade que o Titular pode dar ao seu status de Titular e ao WowMoney acumulado;
- b) Qualquer incumprimento das obrigações estipuladas pelo Titular;
- c) Qualquer deficiência, falha no acúmulo de WowMoney, processamento de dados, etc. não diretamente atribuível à Tendam ou além do controle razoável da Tendam;
- d) Quaisquer danos indiretos ou consequenciais causados ao Proprietário que possam decorrer da sua qualidade de Proprietário ou das vantagens ou serviços prestados de acordo com as presentes Condições Gerais;
- e) Danos resultantes da utilização indevida da sua qualidade de Proprietário pelo Proprietário de acordo com o disposto nas presentes Condições Gerais;
- f) A fiabilidade, disponibilidade ou continuidade dos serviços disponibilizados ao Titular eletronicamente, pelo que exclui qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos de qualquer natureza que possam dever-se à falta de disponibilidade, fiabilidade ou continuidade do seu website ou dos seus serviços, embora procure facilitar, na medida das suas possibilidades, assistência técnica à pessoa afetada;

A Tendam não está obrigada a controlar, e não controla antecipadamente, a ausência de vírus ou elementos no conteúdo que possam causar alterações no software ou hardware dos

utilizadores ou pessoas que visitam as páginas da Internet, pelo que não será responsável por danos de qualquer natureza que deles possam advir.

### **13. 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.

### **14. 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: CTF, PDH, SPF, WS ou FF.

- por telefone: 800 009 920

- por e-mail para [hello@dashandstars.com](mailto:hello@dashandstars.com)

- por correio para a seguinte direção: Tendam Retail 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 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](#).

### **15. 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. Nenhuma alteração afetará as encomendas que já se encontram em curso.

Caso o Cliente 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.

## **16. 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.

## **17. 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.

## **18. 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](#).

## **19. INFORMAÇÕES BÁSICAS DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

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

## **20. 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.