

## **CONDIÇÕES GERAIS DE E-COMMERCE**

As presentes Condições Gerais de Compra regulam a utilização do site dashandstars.com ("**o site**") do qual a Tendam Retail, S.A. ("**Tendam**") é proprietária. A Tendam Retail, S.A. é uma sociedade comercial anónima, com sede social na Avenida del Llano Castellano 51 de Madrid, Espanha, com o NIF n.º A-08099459, e inscrita na Conservatória do Registo Comercial de Madrid, folha M-107.817, tomo 21.800, fólio 120, secção 8, sendo a Dash and Stars uma das suas marcas comerciais. A utilização por parte do cliente dos serviços do site pressupõe, em todo o caso, a adesão às Condições Gerais de Compra na versão publicada em [www.dashandstars.com](http://www.dashandstars.com) (as "**Condições Gerais**") aquando da ordem de compra. Por isso, é aconselhável que o cliente leia estas Condições Gerais de Compra antes de realizar qualquer compra.

As presentes Condições Gerais de Compra estarão sempre sujeitas à regulamentação em vigor em cada momento, de modo que se qualquer termo ou condição for modificado pela regulamentação aplicável (quer esta modificação seja de natureza temporária ou permanente), o cliente terá os direitos que a regulamentação aplicável reconhece, sendo que a Tendam informá-lo-á de qualquer outra medida adicional que possa adotar a seu favor.

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

### **1. ÂMBITO DO CONTRATO**

As presentes Condições Gerais aplicam-se à venda de todos os produtos da Dash e Stars, através do site, aos consumidores que possam receber as encomendas na Europa (apenas zona euro). A Tendam informa que o seu site se dirige exclusivamente a um público maior de 18 anos. A Tendam reserva-se o direito de cancelar a conta de acesso de um cliente, caso se detetem atos fraudulentos, especulativos ou de má-fé na utilização deste serviço.

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

A Tendam enviará um email a indicar o aviso de receção da encomenda. No entanto, a formalização do contrato de compra não terá lugar até que a Tendam envie outro email posterior a confirmar que os produtos da encomenda foram enviados.

Devido à natureza aberta do site, e à possibilidade de que se produzam erros na armazenagem e transmissão da informação digital, não garantimos a precisão e a segurança da informação transmitida ou obtida através do site, salvo disposição expressa em contrário na mesma.

Não obstante, a Tendam envida todos os esforços necessários para que a informação contida no site seja completa, verídica e correta. Caso exista algum erro relativamente a algum dado, a Tendam procederá à sua retificação.

### **2. DESCRIÇÃO: PREÇO E CARACTERÍSTICAS**

Os preços aplicáveis, bem como a descrição das características dos produtos e as fotografias indicativas, são os indicados no site na data da encomenda, salvo em caso de erro manifesto ou evidente. Os preços são detalhados em cada artigo e incluem IVA (Imposto sobre o Valor Acrescentado), IGIC (Imposto Geral Indireto Canário), ou IPSI (Imposto sobre a Produção, Serviços e Importações em Ceuta e Melilla), conforme o caso. O montante das despesas de envio é indicado ao cliente, de forma separada, aquando da realização da encomenda.

Salvo disposição expressa em contrário nas presentes Condições Gerais de Compra, a responsabilidade da Tendam em relação a qualquer artigo adquirido no site estará estritamente limitada ao preço de compra de tal produto.

Não obstante, e salvo disposição jurídica em contrário, a Tendam não será responsável pelas seguintes perdas, independentemente da sua origem: perdas de investimentos ou vendas, perda de negócio, lucro cessante ou perda de contratos, perda de economias previstas, perda de dados, perda de tempo de gestão ou horário de escritório.

### **3. PAGAMENTO**

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

O cliente consente, portanto, que a Tendam lhe emita o recibo de compra (ou fatura simplificada) correspondente em formato eletrónico, no correio de confirmação de compra da encomenda. Tais recibos de compra estarão disponíveis na área de cliente, se o cliente tiver optado por registar os seus dados (e não comprar como convidado). O cliente poderá revogar este consentimento em qualquer altura, tendo direito a solicitar a emissão de faturas em papel, comunicando-o formalmente por escrito dirigido à sede social da Tendam, sem ficar condicionado ao pagamento de qualquer quantidade.

### **4. ENTREGA**

O prazo de entrega será, no máximo, de 30 dias de calendário a contar da realização da compra. Todas as encomendas estão sujeitas à disponibilidade dos produtos. Em caso de dificuldades aquando da entrega da encomenda, ou caso os artigos selecionados não estiverem em stock, será reembolsado o preço pago, se aplicável. A entrega das encomendas será realizada na morada que o cliente indicar, de acordo com as seguintes características:

#### **4.1 Entrega ao domicílio:**

- **Envio padrão:** O cliente deverá pagar as despesas de transporte para compras inferiores a 30 euros na Península e Baleares e a 70 euros nas Ilhas Canárias, Ceuta e Melilla.

•

**No caso de envios para Ceuta e Melilla:** O cliente deverá pagar as despesas de transporte, enquanto a Tendam será responsável pelas despesas aduaneiras e impostos gerados pela encomenda.

- **No caso de envios para as Ilhas Canárias:** O cliente não terá de pagar nada para além dos custos de envio. Neste sentido, a Tendam será responsável por todos os impostos e/ou custos alfandegários que possam surgir relacionados com o envio.

A morada indicada pelo cliente poderá ser um domicílio particular, um local de trabalho ou qualquer outra morada indicada. Não é necessário que a morada de faturação e a de envio sejam as mesmas. O nosso fornecedor de transporte enviará uma notificação indicando o dia da entrega e, dependendo da empresa de transporte responsável pelo envio, possibilitando a alteração da data e morada de entrega. Caso o fornecedor de transporte tenha ativado a opção de alterar a morada de entrega, enviará outra notificação, no mesmo dia em que está programada a sua entrega, relembrando os detalhes da entrega prevista.

#### **4.2 Recolha em loja (somente Península e Baleares):**

O cliente pode recolher a sua encomenda na maioria das lojas Dash and Stars. Para isso, durante o processo de compra, o Utilizador deve selecionar "**Recolher na Loja**". Aqui será apresentada uma lista de todas as lojas disponíveis para esta modalidade de recolha. O cliente não deverá pagar despesas de transporte para encomendas com recolha em loja. A Tendam enviará uma notificação assim que a encomenda tenha sido entregue na loja selecionada, para a poder levantar. O cliente terá um prazo máximo de 15 dias, a contar do dia em que a sua encomenda esteja disponível, para levá-la. Uma vez transcorrido tal período, se a encomenda não tiver sido entregue ao cliente, por causa não imputável à Tendam, consideraremos que decidiu desistir do contrato, sendo, por conseguinte, rescindido. Por conseguinte, devolver-lhe-emos os pagamentos realizados sem demoras injustificadas e, em qualquer caso, antes que tenham transcorrido 14 dias de calendário, a contar da data em que o contrato for considerado rescindido. A devolução será realizada através do mesmo método de pagamento utilizado aquando da compra.

**4.3 Envio de presente:** Existe a possibilidade de realizar uma encomenda que seja diretamente entregue como presente a uma terceira pessoa. Esta opção deve ser indicada durante o processo de compra no campo habilitado para tal efeito. Também poderá introduzir uma dedicatória personalizada que será entregue com a encomenda. Importante: o recibo de compra de uma encomenda de "oferta" não especifica o preço dos produtos e apenas pode ser utilizado para alterações de tamanho e/ou cor. Para realizar qualquer outro tipo de troca ou devolução de uma encomenda deste tipo, a pessoa que efetuou a compra deverá imprimir uma cópia do recibo original na secção [A Minha Conta](#), ou solicitá-la através do [Serviço de Apoio ao Cliente](#).

**4.4 Reserva em loja:** Para reservar um artigo é necessário localizá-lo na nossa página web e clicar em «Reservar na loja física». De seguida, insira os dados da sua cidade e verá em que lojas e em que tamanhos está disponível o artigo. O stock é meramente para efeitos de orientação, clique em Reservar e insira os seus dados de contacto. Num período máximo de 3 horas (exceto domingos e feriados), receberá um email a confirmar se o artigo está, ou não, disponível em loja. Se estiver disponível, ficará reservado durante 24 horas em seu nome (exceto domingos). Para recolher o artigo, basta apresentar o número de reserva que lhe foi atribuído. Se quiser saber mais sobre o nosso serviço de reserva na loja, pode encontrar a informação aqui.

**4.5 Impossibilidade de entrega:** Caso a entrega não possa ser efetuada devido à ausência do destinatário, a agência de transporte enviará um email e, em alguns casos, tentará contactar o destinatário por telefone. Após duas tentativas sem sucesso, o cliente deverá contactar a agência de transporte para proceder à entrega. Caso a entrega não possa ser concluída, a encomenda pode ser colocada à disposição do cliente num ponto de recolha, sujeita a notificação prévia ao cliente pela empresa de transporte, ou pode ser devolvida aos armazéns de origem e o dinheiro reembolsado ao cliente, ou seja, entender-se-á que o cliente desistiu do contrato, considerando-o rescindido.

Por conseguinte, será devolvido o pagamento efetuado pelo cliente no menor prazo possível e, em qualquer caso, no prazo máximo de 14 dias a contar da data na qual se considera rescindido o contrato. As despesas adicionais de transportes derivados de tal desistência, serão repercutidas nos custos correspondentes.

**4.6 Cancelamento da encomenda:** A Tendam reserva-se o direito de cancelar qualquer encomenda confirmada, ou de não aceitar uma encomenda confirmada quando se verificar alguma das seguintes circunstâncias:

- Em caso de erro técnico e/ou erro tipográfico nos preços ou no resto dos dados dos produtos contidos no site quando se realizou a encomenda.
- Por falta de disponibilidade do produto.
- Quando os sistemas de segurança indiquem que a encomenda pode ser fraudulenta.
- Quando existam indícios que indiquem que o cliente é menor de idade e/ou que esteja a violar alguma das condições recolhidas nestas Condições Gerais de Compra ou nas promoções correspondentes.
- Quando a Tendam não tenha podido realizar a entrega na morada facultada pelo cliente.
- Quando ocorra um ataque informático, vírus ou qualquer acontecimento fora do controlo razoável da Tendam (casos de força maior).

## **5. TROCAS, DEVOLUÇÕES E CANCELAMENTO**

Existem diferentes procedimentos para a realização de trocas, devoluções e cancelamentos. Em seguida descreveremos as características de cada um deles, bem como os seus custos e condições.

- Troca: considera-se uma troca a substituição pelo mesmo produto por outra cor e/ou tamanho.
- Devolução: por causa de um problema, defeito, receção de um produto errado ou outro motivo diferente dos anteriores.

- 
- Cancelamento: devolução originada unicamente por decisão do cliente.

Devido às características especiais de determinados produtos é necessário ter em conta o seguinte:

Por razões de proteção da saúde e higiene, não se aceitam trocas, devoluções ou cancelamentos de roupa interior (individual ou em pack), acessórios de sutiã, acessórios de cabelo, perfumaria, cosméticos, meias, meias soquetes e brincos quando o invólucro, embalagem ou selo que protege o produto tiver sido aberto, com exceção dos que são defeituosos ou com problemas.

- Os artigos de perfumaria e bijutaria (colares e pulseiras) só aceitam trocas, devoluções e cancelamentos através da loja online e sempre que a sua embalagem original não tenha sido aberta e, em caso algum, tiverem sido utilizados.
- Todos os produtos sujeitos a troca ou devolução devem estar ainda na embalagem de origem.
- Em caso de cancelamento, apenas será responsável pela diminuição do valor dos produtos resultante do manuseamento que não seja o necessário para estabelecer a natureza, características e funcionamento dos produtos.

## ENCOMENDAS ENTREGUES PENÍNSULA E BALEARES

### ▶ TROCAS:

- **Condições:** Tem 30 dias a partir da data de receção da encomenda
- **Custo:** As trocas não têm custo adicional para o cliente.
- **Procedimento:**
  - Em loja física: apresente o recibo que recebeu no seu email de confirmação quando realizou a compra e o produto a ser trocado.
  - No domicílio: contacte o nosso Serviço de Apoio ao Cliente ligando para 900 293 289 ou através do email [hello@dashandstars.com](mailto:hello@dashandstars.com) e recolheremos o(s) produto(s) na morada de entrega que especificar. Deve incluir o documento preenchido anexo ao envio (formulário de trocas, devoluções e cancelamentos), que pode transferir aqui.

### ▶ DEVOLUÇÕES:

- **Condições:** Tem 30 dias a partir da data de receção da encomenda
- Em caso de problema ou defeito: A Tendam assumirá as falhas de conformidade se estas forem comunicadas no prazo de dois anos a partir da entrega do(s) produto(s), segundo o estabelecido no ponto 8 das presentes Condições Gerais.
- **Custo:** As devoluções não têm custo adicional para o cliente. A Tendam reembolsará o montante correspondente, incluindo as despesas de envio padrão da entrega inicial, sem demoras injustificadas e, em qualquer caso, antes que tenham transcorrido 14 dias de calendário a partir da data em que tenha sido informado da devolução. A devolução será realizada através do mesmo método de pagamento utilizado aquando

da compra. Não obstante, poderemos reter o reembolso até ter recebido os bens, ou até que tenha apresentado uma prova da devolução dos bens, segundo a condição que se cumpra em primeiro lugar.

- **Procedimento:**

- 

Em loja física: apresente o recibo original que recebeu com a sua encomenda e o produto a devolver.

- No domicílio: Aceda à informação da sua encomenda para solicitar uma devolução. Se realizou a sua compra como convidado, poderá aceder a esta a partir da ligação enviada no email de confirmação.
- Enviaremos um transportador para recolher a sua devolução na morada que especificar.

#### ▶ DIREITO DE CANCELAMENTO:

- **Condições:** tem o direito de desistir do presente contrato num prazo de 14 dias de calendário a contar da receção do produto, sem necessidade de justificação.
- **Custo:** O cancelamento não tem custo adicional para o cliente. A Tendam reembolsará o montante correspondente, incluindo as despesas de envio padrão da entrega inicial sem demoras injustificadas e, em qualquer caso, antes que tenham transcorrido 14 dias de calendário a partir da data em que tenha sido informado da decisão do cancelamento. O reembolso será realizado através do mesmo método de pagamento utilizado para a compra. Não obstante, poderemos reter o reembolso até ter recebido os bens, ou até que tenha apresentado uma prova da devolução dos bens, segundo a condição que se cumpra em primeiro lugar.
- **Procedimento:**
  - Em loja física: apresente o recibo que recebeu no seu email de confirmação quando realizou a compra e os produtos da compra que pretende cancelar.
  - No domicílio: contacte o nosso Serviço de Apoio ao Cliente através da linha gratuita 900 293 289 ou através do email [hello@dashandstars.com](mailto:hello@dashandstars.com) e recolheremos a sua encomenda na morada de entrega que especificar. Deve incluir o Formulário de trocas, devoluções e cancelamentos preenchido, que pode transferir aqui, declarando que está a cancelar a compra.

#### ENCOMENDAS ENTREGUES EM CEUTA E MELILLA

##### ▶ TROCAS: apenas podem ser feitas numa loja física.

- **Condições:** Tem 30 dias a partir da data de receção da encomenda
- **Custo:** as trocas não têm custo adicional para o cliente.
- **Procedimento:** basta dirigir-se a uma loja Dash and Stars (pode encontrar a lista atualizada no site) com o recibo que recebeu no seu email de confirmação quando realizou a compra e o produto a trocar.

##### ▶ DEVOLUÇÕES:

- **Condições:** Tem 30 dias a partir da data de receção da encomenda
- Em caso de problema ou defeito: A Tendam assumirá as falhas de conformidade se estas forem comunicadas no prazo de dois anos a partir da entrega do(s) produto(s), segundo o estabelecido no ponto 8 das presentes Condições Gerais.

**Custo:** As devoluções não têm custo adicional para o cliente. A Tendam reembolsará o montante correspondente (incluindo as despesas de envio da entrega inicial, mas excluindo as despesas de gestão do envio na Alfândega). Em caso de problema, defeito ou receção de um produto errado, a Tendam reembolsará o montante correspondente (incluindo as despesas de envio da entrega inicial e também as despesas de gestão na Alfândega). Em qualquer caso, o montante devido será reembolsado sem demoras injustificadas e antes que tenham transcorrido 14 dias de calendário a contar da data em que tenha sido informado da devolução. A devolução será realizada através do mesmo método de pagamento utilizado aquando da compra. No entanto, poderemos reter o reembolso até termos recebido os bens, ou até que tenha apresentado uma prova da devolução dos produtos, segundo a condição que se cumpra em primeiro lugar.

- **Procedimento:** Em loja física: apresente o recibo original que recebeu com a sua encomenda e o produto a devolver.
- No domicílio: Aceda à informação da sua encomenda para solicitar uma devolução. Se realizou a sua compra como convidado, poderá aceder a esta a partir da ligação enviada no email de confirmação.
- Enviaremos um transportador para recolher a sua devolução para a morada que nos indicar.

#### **DIREITO DE CANCELAMENTO:**

- **Condições:** tem o direito de desistir do presente contrato num prazo de 14 dias de calendário a contar da receção do produto, sem necessidade de justificação.
- **Custo:** O cancelamento não tem custo adicional para o cliente. A Tendam reembolsará o montante correspondente (incluindo as despesas de envio da entrega inicial, mas excluindo as despesas de gestão do envio na Alfândega) sem demoras injustificadas e, em qualquer caso, antes que tenham transcorrido 14 dias de calendário a partir da data em que tenha sido informado da decisão do cancelamento. O reembolso será realizado através do mesmo método de pagamento utilizado para a compra. No entanto, poderemos reter o reembolso até termos recebido os bens, ou até que tenha apresentado uma prova da devolução dos produtos, segundo a condição que se cumpra em primeiro lugar.
- **Procedimento:**
  - Em loja física: apresente o recibo que recebeu no seu email de confirmação quando realizou a compra e o produto a ser trocado.
  - No domicílio: contacte o nosso serviço de Apoio ao cliente através da linha gratuita 900 293 289 ou através do email [hello@dashandstars.com](mailto:hello@dashandstars.com) e recolheremos a sua encomenda na morada de entrega que especificar. Deve incluir o Formulário de trocas, devoluções e cancelamentos preenchido, que pode transferir aqui, declarando que está a cancelar a compra.

#### **ENCOMENDAS ENTREGUES NAS CANÁRIAS**



•

As trocas, devoluções ou o exercício do direito de cancelamento em relação às encomendas entregues nas Ilhas Canárias apenas podem ser realizadas através dos procedimentos descritos na presente cláusula, através da nossa empresa de encomendas e transporte. **No caso de a devolução não ser tratada segundo o procedimento estabelecido, o cliente será o único responsável por eventuais despesas adicionais que essa devolução possa gerar**, tais como, mas não limitados a, despesas aduaneiras ou o imposto correspondente.

▶ **TROCAS:** apenas podem ser feitas numa loja física.

- **Condições:** Tem 30 dias a partir da data de receção da encomenda
- **Custo:** as trocas não têm custo adicional para o cliente.
- **Procedimento:** com o recibo que recebeu no seu email de confirmação quando realizou a compra e o produto a ser trocado.

▶ **DEVOLUÇÕES:**

- **Condições:** Tem 30 dias a partir da data de receção da encomenda
- **Em caso de problema ou defeito:** A Tendam assumirá as falhas de conformidade se estas forem comunicadas no prazo de dois anos a partir da entrega do(s) produto(s), segundo o estabelecido no ponto 8 das presentes Condições Gerais.
- **Custo:** As devoluções não têm custo adicional para o cliente. A Tendam reembolsará o montante correspondente (incluindo as despesas de envio da entrega inicial). Em caso de problema, defeito ou receção de um produto errado, a Tendam reembolsará o montante correspondente (incluindo as despesas de envio da entrega inicial). Em qualquer caso, o montante devido será reembolsado sem demoras injustificadas e antes que tenham transcorrido 14 dias de calendário a contar da data em que tenha sido informado da devolução. A devolução será realizada através do mesmo método de pagamento utilizado aquando da compra. No entanto, poderemos reter o reembolso até termos recebido os produtos, ou até que se tenha apresentado uma prova da devolução dos produtos, segundo a condição que se cumpra em primeiro lugar.
- **Procedimento:** Em loja física: apresente o recibo original que recebeu com a sua encomenda e o produto a devolver.
- No domicílio: Aceda à informação da sua encomenda para solicitar uma devolução. Se realizou a sua compra como convidado, poderá aceder a esta a partir da ligação enviada no email de confirmação.
- Enviaremos um transportador para recolher a sua devolução para a morada que nos indicar.

▶ **DIREITO DE CANCELAMENTO:**

- **Condições:** tem o direito de desistir do presente contrato num prazo de 14 dias de calendário a contar da receção do produto, sem necessidade de justificação.
- **Custo:** O cancelamento não tem custo adicional para o cliente. A Tendam reembolsará o montante correspondente (incluindo as despesas de envio da entrega inicial) sem demoras injustificadas e, em qualquer caso, antes que tenham transcorrido 14 dias de

calendário a partir da data em que tenha sido informado da decisão do cancelamento.  
O reembolso será realizado através do mesmo método de pagamento utilizado para a

compra. Não obstante, poderemos reter o reembolso até ter recebido os bens, ou até que tenha apresentado uma prova da devolução dos bens, segundo a condição que se cumpra em primeiro lugar.

- **Procedimento:**
- Em loja física: apresente o recibo que recebeu no seu email de confirmação quando realizou a compra e o produto a ser trocado.
- No domicílio: contacte o nosso Serviço de Apoio ao Cliente através da linha gratuita 900 293 289 ou através do email [hello@dashandstars.com](mailto:hello@dashandstars.com) e recolheremos a sua encomenda na morada de entrega que especificar. Deve incluir o Formulário de trocas, devoluções e cancelamentos preenchido, que pode transferir aqui, declarando que está a cancelar a compra.

## **6. DISPONIBILIDADE DOS PRODUTOS**

Se ocorrerem incidências quanto ao seu fornecimento ou se não houver produtos em stock, o cliente será informado, na medida do possível, e proceder-se-á ao reembolso do montante do(s) produto(s) fora de stock. Caso o cliente não tenha sido informado anteriormente desta circunstância e, no entanto, observe a falta de entrega de algum produto na sua encomenda, o cliente deverá entrar em contacto com o Serviço de Apoio ao Cliente que, após as devidas verificações, procederá ao reembolso do montante do produto ou produtos fora de stock. A Tendam reembolsará o montante correspondente sem demoras injustificadas e, em qualquer caso, antes que tenham transcorrido 14 dias de calendário. O reembolso será realizado através do mesmo método de pagamento utilizado para a compra. Os dados de disponibilidade de stock, tanto em loja física como online que se refletem na nossa página web, são orientadores e podem variar.

## **7. GARANTIA DOS PRODUTOS ADQUIRIDOS**

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

## **8. 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 a sua encomenda ou dados de contacto.

## **9. APOIO AO CLIENTE**

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

- Telefone 900 293 289 (apenas Espanha)
- Email: [hello@dashandstars.com](mailto:hello@dashandstars.com)
- Correio postal para a seguinte morada: Tendam Retail, S.A. Av. Llano Castellano 51, 28034 Madrid. Além disso, dispomos de Folhas de Reclamações oficiais e internas da empresa, que colocamos à disposição dos consumidores e utilizadores, que poderão ser enviadas para a morada postal e email acima indicado, ou depositadas em qualquer das nossas lojas físicas. Pode solicitá-las através do número 900 293 289 (apenas Espanha) ou aqui: Transferir folhas oficiais ou Transferir folhas internas.

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

#### **10. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS DE COMPRA**

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

#### **11. FORÇA MAIOR**

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

#### **12. ATAQUES INFORMÁTICOS (VÍRUS, PIRATARIA...)**

Está estritamente proibida a utilização do site mediante a introdução intencional no mesmo de vírus, cavalos de Troia, worms, bombas lógicas ou qualquer outro programa ou material tecnologicamente prejudicial ou perigoso. O cliente não tentará obter 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 de Compra, 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 regulamentação aplicável. A Tendam informará de qualquer

incumprimento de tal regulamentação 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 a utilizar e a aceder ao 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 os equipamentos informáticos, dados ou materiais quando resultem da utilização do site ou da transferência de conteúdos do mesmo para os quais é redirecionado.

### **13. CÓDIGO DE CONDUTA**

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

### **14. INFORMAÇÃO BÁSICA ACERCA DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

Pode consultar informações adicionais e detalhadas sobre a nossa Política de Proteção de dados aqui.

### **15. LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO**

As presentes Condições Gerais estão submetidas à legislação espanhola. Sem prejuízo do anterior, o consumidor, que não reside em Espanha, também beneficia da proteção que lhe garantem as disposições imperativas do direito do país onde tenha a sua residência habitual. As partes submetem-se, à sua escolha, aos tribunais do domicílio do cliente para a resolução de litígios, renunciando a qualquer outra jurisdição.

Pode transferir as Condições Gerais de Compra em formato PDF [aqui](#).

### **[CONDIÇÕES DE RESERVA EM LOJA](#)**

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

Para reservar um artigo é necessário localizá-lo na nossa página web e clicar em «Reservar na loja física». De seguida, insira os dados da sua cidade e verá em que lojas e em que tamanhos está disponível o artigo. O stock é meramente para efeitos de orientação, clique em Reservar e insira os seus dados de contacto. Num período máximo de 3 horas (exceto domingos e feriados), receberá um email a confirmar se o artigo está, ou não, disponível em loja. Se estiver disponível, ficará reservado durante 24 horas em seu nome (exceto domingos). Para recolher o artigo, basta apresentar o número de reserva que lhe foi atribuído.

Para calcular o montante, será tido em conta o montante líquido, ou seja, uma vez aplicados os vales de desconto que pode utilizar, nesse caso, bem como os custos de envio, que serão gratuitos para compras iguais ou superiores a 50 euros. O custo de envio será de 5 euros para compras inferiores a 50 euros.

#### **Quanto tempo disponho para recolher o artigo que reservei?**

Uma vez confirmada a reserva, tem 24 horas para levantar o artigo. O período de reserva não inclui domingos, mas inclui feriados.

#### **Como cancelo uma reserva em loja?**

Não é possível cancelar uma reserva através do site. Terá de fazer uma nova reserva com as alterações e aguardar que a reserva incorreta caduque. A reserva caduca após 24 horas.

#### **Como altero uma reserva em loja?**

Não é possível alterar uma reserva através do site. Terá de fazer uma nova reserva com as alterações e aguardar que a reserva incorreta caduque.

#### **Qual é o preço da reserva do artigo?**

Quando recolhe um artigo previamente reservado, o preço a pagar será o preço que a loja tiver marcado no dia da recolha do artigo.

#### **Por que motivo às vezes a reserva em loja não está disponível?**

A opção de reserva em loja não está disponível durante os saldos e promoções.

#### **Como são tratados os meus dados pessoais no âmbito deste serviço?**

Responsável: Os dados pessoais fornecidos serão tratados pela empresa proprietária da marca, TENDAM RETAIL, S.A. com NIF: A-08099459, com as seguintes finalidades e base de legitimidade:

##### **a) Responsável:**

Tendam Retail, S.A.; A-08099459, Avda. Llano Castellano 51, Madrid; DPO: [dpo@tendam.es](mailto:dpo@tendam.es); **b)**

##### **Finalidades e legitimidade:**

1. Tratar da sua solicitação, gerir a reserva e possível compra e prosseguir à entrega - Execução do contrato;
2. Resolver incidências e gerir devolução – Cumprimento de uma obrigação legal. **c)**

##### **Destinatários:**

1. Entidades financeiras (gestão da cobrança);
2. Empresas de transporte (entrega da encomenda);
3. Administrações Públicas e Tribunais (cumprimento da Lei);

##### **d) Conservação da gravação:**

Até a entrega da encomenda e, quando apropriado, à resolução das reclamações ou devoluções;

##### **e) Gestão de Direitos e NÃO + PUBLICIDADE:**

No nosso site e em [dpo@tendam.es](mailto:dpo@tendam.es).

Mais informações: Pode consultar informações adicionais e detalhadas sobre a nossa Política de Proteção de Dados aqui.

Lembre-se que se receber uma chamada da loja, a chamada será gravada.