

CONDIÇÕES GERAIS

***Ampliámos o prazo de devoluções até dia 6 de janeiro (incluindo) para os pedidos realizados entre 24 de outubro e 7 de dezembro, ambos incluídos. Esta ampliação prevalecerá sobre os restantes prazos de devolução incluídos nas presentes Condições Gerais de Compra.**

Estes Termos e Condições Gerais regem o uso do site da hossintropia.com (doravante, o "site") de propriedade da Tendam Retail, S.A. (doravante, Tendam).

Tendam Retail, S.A. é uma sociedade anónima comercial, com sede na Avenida del Llano Castellano 51, Madrid, Espanha, com o número de contribuinte A-08099459, e registada no Registo Mercantil de Madrid, Espanha, M-107.817, volume 21.800, Folio 120 Secc. 8º, sendo uma das suas marcas registadas a Tendam. A utilização pelo cliente dos serviços do website pressupõe, em qualquer caso, a adesão aos Termos e Condições Gerais na versão publicada em www.hossintropia.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 Hoss Intropia através do site ou da sua aplicação, a consumidores a quem as encomendas podem ser entregues na Europa (apenas na Zona Euro). Pode comprar no país que preferir, mas só podemos enviar a sua encomenda para as moradas localizadas no país escolhido. Quando mudar de país, os seus métodos de envio, pontos de entrega e outros termos de venda serão atualizados. Eles também detalham o funcionamento do Programa, bem como o processo de obtenção e resgate de pontos pelos titulares do Programa HOSS LOVERS (o "Titular da Conta" ou os "Titulares da Conta"). A Tendam informa que seu site ou aplicativo é voltado exclusivamente para um público maior de 18 anos.

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

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

2. O SERVIÇO DE COMPRAS

Uma vez que a compra tenha sido feita através do site ou app, a Tendam enviará um e-mail 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 si e a Tendam em relação ao(s) produto(s) encomendado(s) será considerado concluído quando a Tendam lhe enviar sua Confirmação.

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

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

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

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

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

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

3. DESCRIÇÃO: PREÇO E CARACTERÍSTICAS

Os preços aplicáveis, bem como a descrição das características dos produtos e as fotografias orientadoras, são os indicados no site na data da encomenda, salvo em caso de erro manifesto ou óbvio. A Tendam envidou todos os esforços para exibir as cores das peças com a maior precisão possível. No entanto, a cor das peças apresentadas no ecrã do seu dispositivo pode variar consoante a qualidade ou o tipo de dispositivo. Por conseguinte, a Tendam não pode garantir que as cores apresentadas no ecrã do seu dispositivo reflitam com precisão a realidade. Além disso, as características dos materiais naturais utilizados no fabrico de alguns produtos podem apresentar variações de textura e de cor. Estas variações não serão consideradas defeitos ou falhas de qualidade.

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

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

4. PAGAMENTO

O pagamento será efetuado no final do processo de compra e é um pré-requisito para a sua conclusão. Em caso algum o pagamento poderá ser efetuado posteriormente. Não

são aceites pagamentos através de métodos de pagamento diferidos, como dinheiro na entrega, transferência bancária ou pagamento na loja após o levantamento.

Todas as compras podem ser pagas com cartão de crédito Visa®, Mastercard® ou American Express®, bem como com cartão de débito 4B ou 4B Maestro (o que implica um carregamento automático), ATM, MB WAY, o Sistema PayPal, e Google Pay e Apple Pay. Em qualquer caso, a escolha do método de pagamento é feita, durante o processo de compra, na caixa 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 subsequentes 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 compracorrespondente (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 formalmente por escrito dirigido à sede social da Tendam, sem estar condicionado ao pagamento de qualquer montante.

5. ENTREGA

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

5.1 Entrega ao domicílio:

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

Portugal(território continental).

- No caso de envios para a Região Autónoma dos Açores: O cliente deverá pagar os custos de transporte de 30€ com entrega ao domicílio na Região Autónoma dos Açores.
- No caso de envios para a Região Autónoma da Madeira: O cliente deverá pagar os custos de transporte de 26€ 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:

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

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

Não será possível a recolha em loja para a Região Autónoma da Madeira.

5.3 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.

5.4 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 na aplicação Hoss Intropia em Portugal ou no site Hossintropia.com em Portugal.

As trocas, devoluções ou o exercício do direito de rescisão mencionado nesta cláusula só podem ser feitos através dos procedimentos descritos nesta cláusula.

No caso de a devolução, 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 subsequentes 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 calcinhas, 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): não há custo para o cliente. A Tendam Retail, S.A. procederá ao reembolso do respetivo montante (incluindo os portes de envio para entrega inicial) no prazo máximo de 14 dias de calendário a contar da receção da notificação da decisão de rescisão do contrato.

No reembolso, será utilizado o mesmo meio de pagamento com o qual foi efetuado o pagamento inicial. No entanto, podemos reter o reembolso até que tenha recebido os bens, ou até que tenha fornecido prova da devolução dos bens de acordo com a condição que é cumprida primeiro.

•Procedimento:

Lojas Físicas:

- Lojas físicas da Hoss Intropia, ou nas boutiques da Hoss Intropia no interior das lojas físicas da Cortefiel ou nas lojas físicas da Cortefiel em Portugal (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:

- 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): 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 Aranjuéz, P.º del Deleite, 103, 28312 Aranjuez, Madrid.

- Loja online (Região Autónoma da Madeira): Aceda à informação da sua encomenda para solicitar uma devolução. Se realizou sua compra como convidado, pode aceder a esta a partir do link enviado no email de confirmação. Se o pagamento tiver sido efetuado por Multibanco, serão necessários também o BIC/SWIFT e o IBAN, para que possamos realizar o reembolso. Deve enviar por correio a peça de roupa para ser devolvida ao Armazém Aranjuéz, 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 Hossintropia.com em Portugal.

6.2. Devoluções efetuadas em lojas físicas e loja online:

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

O cliente pode exercer o seu direito de rescisão em conformidade com as disposições da cláusula 6.1 acima, embora se nos informar da sua intenção de rescisão do contrato após

o termo do prazo legal de rescisão, e desejar devolver um produto, deverá, em qualquer caso, entregar-nos os bens no prazo de um mês a contar da receção do produto.

- Custo (território continental, Região Autónoma dos Açores, Região Autónoma da Madeira): As trocas e 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), 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.

O reembolso será efetuado pelo mesmo meio de pagamento com que foi efetuado.

No entanto, podemos reter o reembolso até que tenhamos recebido os bens, ou até que tenha fornecido prova da devolução dos bens, qualquer condição que seja atendida primeiro.

- Procedimento:

Lojas físicas:

- Lojas físicas da Hoss Intropia, ou nas boutiques da Hoss Intropia no interior das lojas físicas da Cortefiel ou nas lojas físicas da Cortefiel 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:

- 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 Hossintropia.com em Portugal.

- Loja online (Região Autónoma dos Açores): 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 Hossintropia.com em Portugal.

- Loja online (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 Hossintropia.com em Portugal.

Se tiver pagado portes de envio na sua compra, por favor contacte o nosso serviço de apoio ao cliente para que lhes possamos devolver: contactos. Também poderá fazê-lo através do site Hossintropia.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 Hoss Intropia 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 Hoss Intropia, ou nas boutiques da Hoss Intropia no interior das lojas físicas da Cortefiel ou nas lojas físicas da Cortefiel em Portugal ou entregando-o a um estafeta que enviaremos para a sua morada quando solicitar a recolha.

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 Hoss Intropia ou vale de oferta emitido pela Tendam Retail, S.A.

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.

Igualmente, informamos que dispõe de um mês para realizar devoluções por motivos diferentes a tara, defeito ou receção do produto incorreto, tal e como é estabelecido no ponto 6 das Condições Gerais.

9. PROGRAMA DE FIDELIDADE HOSS LOVERS

A partir de 05/08/2025, ao guardar os seus dados no website está também a criar a sua conta de membro do clube HOSS LOVERS, aplicando assim todas as Condições Gerais, incluindo o disposto nesta cláusula 9.

Se tiver guardado os seus dados antes dessa data, todos os Termos e Condições Gerais ser-lhe-ão aplicáveis, com exceção desta cláusula 9. Indivíduos maiores de 18 anos residentes em qualquer um dos países onde o Programa é implementado, que tenham lido e aceitado os Termos e Condições Gerais através dos canais que a Tendam habilitou para este fim a qualquer momento, podem se inscrever no HOSS LOVERS Club.

a) Nas lojas HOSS INTROPIA no momento em que efetua uma compra, altura em que deverá ler os Termos e Condições Gerais, fornecer os dados pessoais solicitados e aceitar os Termos e Condições Gerais assinando no dispositivo que lhe será disponibilizado. No momento da sua incorporação na HOSS LOVERS, dar-lhe-emos uma confirmação de registo.

b) Quer online através (i) do website hossintropia.com no final do processo de compra ou (ii) através de registo na aplicação móvel, aceitando expressamente as Condições Gerais em todos os casos.

Além disso, em ambos os casos, no prazo de 24 horas, receberá um e-mail ou SMS a confirmar o seu registo, com uma cópia das Condições Gerais aceites. Estas

Condições Gerais serão armazenadas em um meio eletrônico, que terá à sua disposição, em português, a qualquer momento em hossintropia.com.

Por favor, note que, ocasionalmente, o registo como Proprietário do Club HOSS LOVERS só será possível depois de ter concluído com sucesso uma compra numa das nossas Lojas.

A identificação como titular, no momento da compra nas Lojas, significará, em qualquer caso, o conhecimento e aceitação das presentes Condições Gerais. Uma cópia destes Termos e Condições Gerais está disponível nas lojas Hoss Intropia e na loja online hossintropia.com

Benefícios de ser HOSS LOVERS

Os Titulares de Contas que pertencem ao Programa HOSS LOVERS beneficiam das seguintes vantagens:

- Ganhe pontos por compras efetuadas nas lojas HOSS INTROPIA (exceto outlets), que se transformarão em descontos em compras futuras.
- Aproveite os arranjos gratuitos nas mangas das blusas e calças, saias e vestidos (no momento da compra e não válido durante os períodos de saldos) para artigos da estação.
- Seja o primeiro a saber sobre eventos e ofertas especiais.
- Receba um cheque-prenda para celebrar o seu aniversário.

A HOSS INTROPIA poderá comunicar consigo via e-mail, através do nosso website (hossintropia.com), SMS, telefone, carta ou qualquer outro meio de comunicação semelhante ou evolutivo ou substituto dos acima mencionados.

O estatuto de membro HOSS LOVERS é pessoal e intransmissível e deve ser concedido em nome de uma pessoa singular maior de idade e residente em Portugal.

- Hoss Money para as suas próximas compras

Por cada 75€ de compras acumuladas nas lojas Hoss Intropia ou na loja online Hossintropia.pt, identificando-se como sócia HOSSLOVERS irá obter 7500 pontos, os quais equivalem a um vale de desconto Hoss Money de 5€ que poderá utilizar nos produtos da marca Hoss Intropia.

Segundo o valor das suas compras poderá conseguir mais vales de desconto HOSSMONEY para as suas próximas compras e, caso lhe sobrem pontos, estes ficarão acumulados para o mês seguinte.

Irá receber o vale desconto HOSSMONEY no princípio de cada mês e será válido durante um período de dois meses, incluindo promoções pontuais e saldos. Válido apenas numa única compra de valor superior, mediante identificação como sócio, no momento da

compra, nas lojas HOSS INTROPIA localizadas em Portugal e na loja online HOSSINTROPIA.COM.

Não é acumulável com Cheque Aniversário nem com o Cartão Presente. Válido em época de promoções, ofertas especiais e saldos. Não se pode trocar por dinheiro, nem é válido em trocas. Em caso de devolução total do artigo adquirido com um vale de desconto HOSSMONEY, não haverá lugar à restituição do respetivo valor, mas sim à sua substituição por outro artigo, ou, em caso disso, à emissão de um novo cheque, sempre que a devolução seja efetuada durante o período de validade do Cheque. A HOSS INTROPIA é a entidade titular exclusiva do sistema de pontos.

- Arranjos gratuitos para as suas peças

Aproveite os arranjos gratuitos nos artigos da temporada vigente (exceto em períodos de promoções e/ou saldos ou em artigos já com preço promocional). Também é válido para compras realizadas na loja online, nas mesmas condições. • Vale de aniversário para celebrar o seu aniversário

Pelo seu aniversário receberá de um Cheque Aniversário no valor de 12€ para usar naqueles artigos que deseja.

O Cheque Aniversário será gerado a cada sócia do Club HossLovers no dia em que indicou como data de nascimento, apenas uma vez por ano. Para receber o Cheque Aniversário, o sócio deve manter um gasto mínimo de compras de 100€ (nas lojas físicas ou loja online) durante os 12 meses anteriores à data do seu aniversário.

Válido apenas numa única compra de valor superior ao do cheque, mediante identificação como sócio, no momento da compra, nas lojas HOSS INTROPIA localizadas em Portugal e na loja online HOSSINTROPIA.COM. Não é acumulável com Cheques de desconto HOSSMONEY nem com o Cartão Presente. Válido em época de promoções, ofertas especiais e saldos. Não se pode trocar por dinheiro, nem é válido em trocas. Em caso de devolução total do artigo adquirido com o Cheque de Aniversário, não haverá lugar à restituição do respetivo valor, mas sim à sua substituição por outro artigo, ou, em caso disso, à emissão de um novo cheque, sempre que a devolução seja efetuada durante o período de validade do Cheque Aniversário.

- Despesas de envio gratuitas na loja online

As despesas de envio de todas as compras que as sócias façam em HOSSINTROPIA.PT serão sempre grátis desde que a sua remessa se encontre dentro do território de Portugal Continental. Será necessário que estejam identificadas como sócias no seu registo no website.

Política de pontos

Os pontos acumulados caducarão doze meses após a sua obtenção, caso não tenham gerado a emissão do cheque de desconto. O primeiro caducidade de pontos será realizada a 16 de maio de 2022 e, a partir dessa data, com periodicidade anual.

Como funciona o programa

O Titular da conta deve identificar-se como tal cada vez que fizer uma compra em qualquer uma das lojas HOSS INTROPIA em Portugal. A adesão de outros países ao programa HOSS LOVERS será comunicada ao Titular da Conta conforme estabelecido nestas Condições Gerais.

Cada Titular de Conta receberá descontos com base no volume de compras efetuadas em todos os países (dos respetivos membros) registados no momento da realização da compra acima mencionada ou na loja online. Não será permitida a acumulação de compras após a sua realização. O desconto acumulado só pode ser resgatado de uma só vez e apenas para produtos HOSS INTROPIA e apenas no país de origem do cartão.

Tudo o que precisa de fazer é:

1. Identifique-se como apropriado para fazer uso das vantagens do HOSS LOVERS Club. Para se identificarem como Responsáveis pelo Tratamento de Dados, devem identificar-se com o seu número de membro (disponível nos rodapés dos emails que recebem, na sua área pessoal do site da hossintropia.com ou na aplicação da marca Hoss Intropia, caso o tenham associado à sua conta de membro), o seu nome e apelidos ou número de telemóvel.
2. Faça uso adequado do seu estatuto de membro do HOSS LOVERS Club de acordo com estes Termos e Condições Gerais.

HOSS LOVERS Club deve

1. Manter a confidencialidade dos dados fornecidos no pedido de adesão e suas atualizações, conforme indicado na seção "confidencialidade das informações".
2. Servir o membro através do Serviço de Apoio ao Cliente:

Para membros registados em Portugal: pode ligar para +351800509644 ou por email online@hossintropia.com.

Validade e expiração dos descontos

O Titular da conta será notificado dos descontos obtidos, através dos meios descritos nas presentes Condições Gerais. O prazo de validade dos descontos é de dois meses a partir da sua emissão e a sua utilização, por sua vez, gera novos descontos no valor das diferenças de preço pagas à vista e/ou por cartão bancário.

Em caso de devolução de uma compra: será necessário identificar-se como membro HOSS LOVERS, ou passaporte juntamente com o recibo de compra, a fim de cancelar os

descontos acumulados com essa compra e o valor do voucher de desconto não será reembolsado em dinheiro, mas substituído por outro produto.

Cancelamento do Programa

A participação no Programa não terá um período de validade, mas tanto a adesão de uma pessoa como Titular da Conta 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, a adesão ao programa nos casos em que seja detetada uma violação dos deveres do membro, atos fraudulentos, especulativos ou de má-fé, sem prejuízo do pedido de indemnização que, se aplicável, 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 a um sócio titular da conta; se se verificar que os requisitos mínimos para a adesão não estão preenchidos; ou seja, ser menor e/ou falsificar as informações solicitadas para se registar como membro; registar-se com diferentes emails e diferentes datas de nascimento para beneficiar mais do que uma vez por ano do Voucher de

Aniversário; registar-se como novo membro, mas não o é, a fim de 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.

Da mesma forma, se solicitar o cancelamento a partir do mesmo e-mail incluído nos dados do seu Club HOSS LOVERS, ser-lhe-á pedido o seu nome e apelido. Se o solicitar a partir de um email diferente daquele que consta nos dados do seu Club HOSS LOVERS, ser-lhe-á pedido o seu nome e apelido e também o seu número de identificação completo (carta incluída), nunca uma cópia do referido documento.

No caso de um pedido de cancelamento de uma adesão por telefone, o Serviço de Apoio ao Cliente pedir-lhe-á que nos envie um e-mail ou carta postal com o pedido, incluindo os detalhes descritos acima. Esse cancelamento voluntário resultará na perda de todos os seus pontos e benefícios automaticamente a partir do momento em que o seu Titular da Conta for desativado e perderá o seu status de Titular da Conta.

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

Em todos os casos acima mencionados, o Titular da Conta perderá automaticamente o direito de usar seus benefícios como Controlador de Dados e as vantagens associadas ao Programa, perdendo seu dinheiro HOSS INTROPIA, exceto no caso de cancelamento por motivos de estratégia comercial, caso em que o Titular da Conta terá direito a fazer uso do dinheiro da HOSS INTROPIA durante os três meses seguintes à data de cancelamento

do programa, que lhe serão comunicados através de hossintropia.com e/ou pontos de venda.

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

10. CANCELAMENTO DA CONTA DE UTILIZADOR.

Conforme indicado acima, a partir de 05/08/2025, o registo como membro do HOSS LOVERS Club é concebido como um programa inerente ao registo como utilizador no website. Por conseguinte, os Titulares de Contas que pretendam cancelar a sua subscrição do Programa serão automaticamente removidos da sua conta como utilizadores do website.

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

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

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

11. 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.

12. ATENDIMENTO AO CLIENTE

Para qualquer dúvida, sugestão, reclamação ou consulta sobre a loja online, poderá 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: +351 800 509 644
- por e-mail para online@hossintropia.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.

13. 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 Proprietário não concorde com as alterações, poderá notificar a Tendam Retail, S.A. através dos canais identificados nestes Termos e Condições Gerais, a

fim de cancelar a subscrição como utilizador.

14. 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.

15. 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.

16. 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](#)

17. INFORMAÇÕES BÁSICAS DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

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

18. 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.