Condições Gerais de Compra

As presentes Condições Gerais de Compra regulam a utilização do site Myspringfield.com (doravante, o "site") de que a Tendam Retail, S.A. (doravante, a Tendam) é titular. A Tendam Retail, S.A. é uma sociedade anónima comercial, com sede social na Avenida del Llano Castellano 51, Madrid, Espanha, com o NIF nº A-08099459, e inscrita no Registo Comercial de Madrid, M-107.817, tomo 21.800, Folio 120 Secc. 8ª, sendo uma das suas marcas comerciais a Tendam. A utilização por parte do cliente dos serviços do Site implica sempre a adesão às Condições Gerais de Compra, na versão publicada pela Tendam no próprio momento da ordem de compra. Como tal, é conveniente que o cliente leia estas Condições Gerais antes de proceder à realização de uma compra.
As presentes Condições Gerais de Compra estarão sempre sujeitas à normativa em vigor em cada momento, de forma que se algum prazo ou condição forem alterados pela normativa aplicável (tanto se essa alteração for de foro temporário ou permanente), o cliente terá os direitos que a normativa aplicável lhe reconhece, sendo que a Tendam o informará sobre qualquer outra medida adicional que possa adotar a seu favor.
No caso de contradição entre as disposições na normativa aplicável e o previsto nas presentes condições gerais, serão de aplicação as disposições na normativa aplicável.

1. Ámbito do contrato
As presentes Condições Gerais de Compra aplicam-se à venda de todos os artigos da Tendam através da sua página web, a consumidores aos quais seja possível entregar encomendas na Europa (apenas na 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 utilizador, caso sejam detetados atos fraudulentos, especulativos ou de má-fé na respetiva utilização deste serviço.

A Tendam guardará a data e hora em que as condições gerais de compra são aceites, se aplicável, durante o processo de compra.

Tendam enviará um e-mail indicando a notificação de receção do pedido. No entanto, a formalização do contrato de compra não se realizará até que a empresa Tendam envie outro e-mail posterior, confirmando que os produtos do pedido 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.

Sólo te está permitido utilizar el sitio web de forma lícita. Queda expresamente prohibida la utilización, por cualquier medio directo o indirecto de cualquiera de los contenidos del sitio web con fines que sean o pudieran ser ilícitos, así como también la realización de cualquier acción que cause o pueda causar daño de cualquier tipo.

Al hacer uso de este sitio web y realizar pedidos a través del mismo, el cliente se compromete a: (i) hacer uso de este sitio web únicamente para realizar consultas o pedidos legalmente válidos; (ii) no realizar ningún pedido falso o fraudulento; (iii) no usar el sitio web en forma alguna que cause, o pueda causar, daño o perjuicio alguno a cualquiera de los usuarios del sitio web ni a Tendam; o (iv) no usar el sitio web para cualquier fin fraudulento, ni a efectos de la comisión de delito alguno u otra actividad ilícita de ningún otro tipo; o (v) no usar el sitio web para generar cualquier tipo de molestia, inconveniente o ansiedad en un tercero.

Si razonablemente se pudiera considerar que se ha hecho un pedido de esta índole estaremos autorizados a anularlo e informar a las autoridades pertinentes. Adicionalmente, nos reservamos el derecho de impedir el acceso al sitio web y/o la posibilidad de realizar pedidos a través del sitio web o de cancelar la cuenta del cliente si su comportamiento constituye un motivo justificado para hacerlo. Este será el caso, en particular, si el cliente está incumpliendo la normativa vigente, las disposiciones contractuales aplicables, nuestras directrices o nuestras políticas, tal y como se dispone en los párrafos anteriores.

2. Descriçao: 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 evidente. Os preços aparecem detalhados em cada artigo e incluem o I.V.A. (Imposto sobre Valor Acrescentado). O montante das despesas de envio será indicado ao cliente de forma detalhada, no momento em que é realizada a encomenda. A Tendam Retail, S.A. reserva-se o direito de efetuar, em qualquer momento, as modificações

que considerar oportunas, podendo atualizar, mesmo diariamente, os artigos e os preços em função das novidades que forem surgindo.

Salvo disposição expressa em contrário da lei ou 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 salva 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

Todas as compras podem ser pagas com cartão de crédito Visa®, Mastercard® ou American Express®, bem como com cartão de débito 4B ou 4B Maestro (o que implica um carregamento automático), Multibanco, MB WAY e pelo Sistema PayPal. Em qualquer caso, a escolha do método de pagamento é realizada, durante o processo de compra, no quadro correspondente. Deverá notificar a Tendam sobre qualquer carregamento indevido ou fraudulento no cartão utilizado para as compras, mediante e-mail ou por telefone, no prazo mais breve possível, para que a Tendam possa tomar as medidas oportunas. Adicionalmente, os fornecedores ou emissores de meios de pagamento podem adotar medidas antifraude que levem à recusa de certo tipo de operações. A Tendam não é responsável pela aplicação deste tipo de políticas de segurança.

"Relembra-se o cliente que se decidiu pagar a compra que deseja devolver por MBWAY, poderá fazê-lo. No entanto, deverá ter em conta que, em caso de devolução, a Tendam poderá realizar uma primeira devolução automática (via MBWAY, sem precisar do número de conta do cliente). No entanto, caso sejam associadas mais devoluções ao mesmo número de encomenda, a Tendam não poderá realizar as referidas devoluções posteriores de maneira automática (via MBWAY) e o cliente deverá facultar à Tendam, pelos meios que considerar oportunamente seguros, o número de conta de cliente onde o mesmo deseja receber o pagamento da sua devolução. O cliente aceita mediante os presentes Condições Gerais de Compra que, na suposição de se recusar a facultar o referido número de conta à Tendam, a Tendam não poderá realizar a devolução por nenhum outro meio."

O cliente consente portanto que a Tendam lhe emita o talão de compra (ou fatura simplificada) correspondente em formato eletrónico, no correio de confirmação de compra do pedido. Tais talões de compra estarão disponíveis na área de cliente, se o cliente decidiu registar os seus dados (e não comprar como convidado). O cliente poderá revogar este consentimento a qualquer momento, tendo direito a solicitar a emissão de faturas em papel, comunicando-o formalmente mediante 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 úteis a partir da data de realização da compra. Todos os pedidos estão sujeitos à disponibilidade dos produtos. Em caso de dificuldades aquando da entrega do pedido, ou caso os artigos selecionados não estiverem em stock, será reembolsado o preço pago, se aplicável. A entrega dos pedidos será realizada na direção indicada pelo cliente atendendo às seguintes características:

4.1 Envio ao domicílio:

- No caso de envios para Portugal continental: O cliente deverá pagar os gastos de transporte em compras inferiores a 50€ com entrega ao domicílio em Portugal (território continental). A direção indicada pelo cliente poderá ser um domicílio particular, um local de trabalho ou qualquer outra direção indicada. Não é necessário que a direção de faturação e a direção de envio coincidam. A nossa transportadora enviará um email e um SMS (caso tenha facultado um número de telemóvel de contacto no seu pedido) indicando o dia em que se realizará a entrega e, dependendo da empresa de transporte responsável pelo envio, possibilitando a alteração da data de entrega. Caso o fornecedor de transporte disponha da opção de alteração da morada de entrega, enviará no mesmo dia em que esteja prevista a entrega, a empresa de transportes enviará um e-mail e um SMS (caso tenha facultado um número de telemóvel de contacto no seu pedido) comunicando o intervalo de horários em que a entrega será feita.
- No caso de envios para a Região Autónoma dos Açores: O cliente deverá pagar os gastos de transporte de 4,99€ com entrega ao domicílio na Região Autónoma dos Açores. A direção indicada pelo cliente poderá ser um domicílio particular, um local de trabalho ou qualquer outra direção indicada. Não é necessário que a direção de faturação e a direção de envio coincidam. A nossa transportadora enviará um email e um SMS (caso tenha facultado um número de telemóvel de contacto no seu pedido) indicando o dia em que se realizará a entrega e, dependendo da empresa de transporte responsável pelo envio, possibilitando a alteração da data de entrega. Caso o fornecedor de transporte disponha da opção de alteração da morada de entrega, enviará no mesmo dia em que esteja prevista a entrega, a empresa de transportes enviará um e-mail e um SMS (caso tenha facultado um número de telemóvel de contacto no seu pedido) comunicando o intervalo de horários em que a entrega será feita.
Se a encomenda do cliente exceder 5kg de peso, receberá a encomenda por transporte marítimo, o que atrasará a data de entrega.
- No caso de envios para a Região Autónoma da Madeira: O cliente deverá pagar os gastos de transporte de 4,99€ com entrega ao domicílio na Região Autónoma da Madeira. A direção indicada pelo cliente poderá

ser um domicílio particular, um local de trabalho ou qualquer outra direção indicada. Não é necessário que a direção de faturação e a direção de envio coincidam. A nossa transportadora enviará um email e um SMS (caso tenha facultado um número de telemóvel de contacto no seu pedido) indicando o dia em que se realizará a entrega e, dependendo da empresa de transporte responsável pelo envio, possibilitando a alteração da data de entrega. Caso o fornecedor de transporte disponha da opção de alteração da morada de entrega, enviará no mesmo dia em que esteja prevista a entrega, a empresa de transportes enviará um e-mail e um SMS (caso tenha facultado um número de telemóvel de contacto no seu pedido) comunicando o intervalo de horários em que a entrega será feita.
Se a encomenda do cliente exceder 5kg de peso, receberá a encomenda por transporte marítimo, o que atrasará a data de entrega.

4.2 Recolha em loja (excepto nas Regiões Autónomas dos Açores e Madeira): O cliente pode recolher o seu pedido na lojas Tendam. Terá que selecionar "Recolher em Loja" durante o processo de compra. Será expandida uma lista em que se encontrarão todas as lojas disponíveis para esta modalidade de recolha. Os gastos de envio com recolha em loja são gratuitos. 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.

4.2.i. Recolha em loja para a Região Autónoma dos Açores
O cliente pode recolher o seu pedido na lojas Springfield. Terá que selecionar "Recolher em Loja" durante o processo de compra ao loja Springfield, 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.

4.2.ii. Recolha em loja para a Região Autónoma da Madeira
O cliente pode recolher o seu pedido na lojas Springfield. Terá que selecionar "Recolher em Loja" durante o processo de compra ao loja Springfield, 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.

4.3 Incidências na entrega: Caso não possa realizar a entrega por ausência do destinatário, a transportadora enviará um email e, em alguns casos, tentará contactar 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, o pedido poderá, ou ser colocado à disposição do cliente num ponto de recolha, prévia notificação ao cliente por parte da empresa de transportes, ou voltar para os armazéns de origem e ser devolvido o dinheiro ao cliente, ou seja, entender-se-á que o cliente desistiu do contrato, considerando-o rescindido.

No caso de, decorridos 15 dias desde que a sua encomenda é disponibilizada para entrega, mas não foi entregue por razões não imputáveis à Tendam, entender-se-á que o cliente renuncia ao contrato, considerando que este foi 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.

4.4 Cancelamento do pedido: A Tendam reserva-se o direito de cancelar qualquer pedido confirmado, ou de não aceitar um pedido confirmado quando se verificar alguma das seguintes circunstâncias:
- Em caso de erro técnico e/ou erro tipográfico de natureza manifesta, evidente e obstrutiva nos preços ou no resto dos dados dos produtos conteúdos no site quando se realizou o pedido.

- Por falta de disponibilidade do produto.
- Quando os sistemas de segurança indiquem que o pedido pode ser fraudulento.
- 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 se produza um ataque informático, vírus ou qualquer acontecimento que esteja fora do controlo razoável da Tendam (casos de força maior), voltará para os armazéns de origem e será devolvido o dinheiro ao cliente.

5. Trocas, devoluções e direito de desistência

Existem diferentes procedimentos para a realização de trocas, devoluções e cancelamentos. Em seguida descreveremos as características de cada um deles, bem como os seus custos e condições. Poderá devolver os produtos (direito legal de desistência, direito contratual de desistência ou devolução, troca ou devolução de produtos defeituosos ou com falhas), nos termos indicados abaixo nesta cláusula, desde que tenham sido adquiridos em qualquer uma das lojas físicas Springfield em Portugal, na aplicação Springfield em Portugal ou no site Myspringfield.com em Portugal.

As trocas, devoluções ou o exercício do direito de rescisão mencionado nesta cláusula só podem ser feitas através dos procedimentos descritos na presente cláusula. Caso a devolução, desistência ou troca não seja efetuada em conformidade 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 limitados a, encargos aduaneiros ou o imposto correspondente.

"Relembra-se o cliente que se decidiu pagar a compra que deseja devolver por MBWAY, poderá fazê-lo. No entanto, deverá ter em conta que, em caso de devolução, a Tendam poderá realizar uma primeira devolução automática (via MBWAY, sem precisar do número de conta do cliente). No entanto, caso sejam associadas mais devoluções ao mesmo número de encomenda, a Tendam não poderá realizar as referidas devoluções posteriores de maneira automática (via MBWAY) e o cliente deverá facultar à Tendam, pelos meios que considerar oportunamente seguros, o número de conta de cliente onde o mesmo deseja receber o pagamento da sua devolução. O cliente aceita mediante os presentes Condições Gerais de Compra que, na suposição de se recusar a facultar o referido número de conta à Tendam, a Tendam não poderá realizar a devolução por nenhum outro meio."

As trocas, devoluções e desistências de pedido online realizados através da loja física (ClickShopping) só poderão realizar-se no mesmo âmbito territorial no qual se realizou a compra (Portugal continental, Açores ou Madeira respectivamente).

5.1. Direito de desistência

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

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

Não será possível realizares devoluções de compras online em loja física através do Cartão Devolução. Para optares pela devolução com Cartão Devolução numa compra online, terás que solicitar a opção de devolução online.

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

- Por razões de proteção da saúde e higiene, não aceitamos trocas, devoluções ou cancelamentos da compra de tangas e cuecas (individuais ou em embalagens), produtos da linha W'Shape, boxer shorts, acessórios de soutien, copos adesivos, acessórios de cabelo, cosméticos, meias, óculos de sol, máscaras, desinfetante de mãos, garrafas, meias e brincos, quando o invólucro, embalagem ou selo que protege o produto tiver sido aberto.
- Artigos de perfumaria e de bijuteria (colares, pulseiras, anéis...) só podem ser trocados ou devolvidos através da loja online quando tiverem retido a sua rotulagem original e forem apresentados na sua embalagem original não aberta e, em caso algum, quando tiverem sido utilizados.
- O calçado e artigos de calçado só podem ser trocados, devolvidos ou retirados se forem apresentados na sua caixa original e devidamente embalados.
- Todos os produtos a serem trocados ou devolvidos devem conservar a rotulagem original e ser devidamente embalados.
- Em caso de desistência, o cliente será responsável por qualquer diminuição do valor dos bens resultante de outro tratamento que não o necessário 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 sido danificados.

As estipulações acima não se aplicam às devoluções nos seguintes casos:

(i) de produtos defeituosos ou produtos com defeitos ou falhas;
(ii) receção de um produto erróneo;

(iii) outras razões para além das acima referidas, abrangidas pelos regulamentos em vigor, e que não se enquadram no conceito de troca e/ou retirada.

Nestes casos, a devolução pode ser feita em qualquer caso em conformidade com os regulamentos em vigor, tal como regulamentado na secção 5.4 abaixo.

5.1. a) Pedidos entregues em Portugal (território continental):
- Custo: não tem qualquer custo para o cliente. A Tendam Retail, S.A. reembolsará o respetivo montante (incluindo gastos de envio de entrega inicial), o mais tardar no prazo de 14 dias de calendário a contar da receção da notificação da decisão de desistir do contrato. No reembolso será usado o mesmo meio de pagamento com que foi feito o pagamento inicial. Não obstante, poderemos reter o reembolso até ter recebido os artigos, ou até que tenha apresentado uma prova da devolução dos artigos de acordo com a condição que se cumpra primeiro.
- Procedimento:
- Lojas físicas Springfield o Pedro del Hierro em Portugal (território continental): só terás de te dirigir a uma loja e entregar a fatura original que recebeste com o teu pedido e o produto a devolver, e ser-te-á entregue o comprovativo de devolução.
-Loja online: 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 realizaste a tua compra como convidado, poderás 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.
Enviaremos uma transportadora para recolher a sua devolução na morada que nos indicar. Se tiver pago 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 Myspringfield.com em Portugal.

5.1.b) Pedidos entregues na Região Autónoma dos Açores
- Custo: não tem qualquer custo para o cliente. A Tendam Retail, S.A. reembolsará o respetivo montante (incluindo gastos de envio de entrega inicial), o mais tardar no prazo de 14 dias de calendário a contar da receção da notificação da decisão de desistir do contrato. No reembolso será usado o mesmo meio de pagamento com que foi feito o pagamento inicial. Não obstante, poderemos reter o reembolso até ter recebido os artigos, ou até que tenha apresentado uma prova da devolução dos artigos de acordo com a condição que se cumpra primeiro.

- Procedimento:
- Lojas físicas Springfield: só terás de te dirigir a uma loja Springfield e entregar a fatura original que recebeste com o teu pedido e o produto a devolver, e ser-te-á entregue o comprovativo de devolução.
-Loja online: Aceda à informação da sua encomenda para solicitar uma devolução. Se realizaste a tua compra como convidado, poderás aceder a esta a partir do link enviado no email de confirmação. Se 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 loja número 2251 Springfield, C.c. Parque Atlântico Loja 001 Rua da Juventude S/N, 9500-211, Ponta Delgada.
Se tiver pago 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 Myspringfield.com em Portugal.

5.1.c) Pedidos entregues na Região Autónoma da Madeira
- Custo: não tem qualquer custo para o cliente. A Tendam Retail, S.A. reembolsará o respetivo montante (incluindo gastos de envio de entrega inicial), o mais tardar no prazo de 14 dias de calendário a contar da receção da notificação da decisão de desistir do contrato. No reembolso será usado o mesmo meio de pagamento com que foi feito o pagamento inicial. Não obstante, poderemos reter o reembolso até ter recebido os artigos, ou até que tenha apresentado uma prova da devolução dos artigos de acordo com a condição que se cumpra primeiro.
- Procedimento:
- Lojas físicas Springfield: só terás de te dirigir a uma loja Springfield e entregar a fatura original que recebeste com o teu pedido e o produto a devolver, e ser-te-á entregue o comprovativo de devolução.
-Loja online: Aceda à informação da sua encomenda para solicitar uma devolução. Se realizaste a tua compra como convidado, poderás aceder a esta a partir do link enviado no email de confirmação. Se 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 loja número 7699 Springfield, C.C. FORUM MADEIRA Estrada Monumental 390, 9004-568, Funchal.
Se tiver pago 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 Myspringfield.com em Portugal.

5.2. Devoluções efetuadas em lojas físicas e loja online:
Para além do direito de rescisão legalmente reconhecido aos consumidores e utilizadores mencionado na cláusula 5.1 supra, a Tendam concede um período de um mês a partir da receção do produto para efetuar devoluções dos produtos (ressalvadas as exceções mencionadas abaixo).

O cliente pode exercer o seu direito de rescisão em conformidade com as disposições da cláusula 5.1 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 realizares devoluções de compras online em loja física através do Cartão Devolução. Para optares pela devolução com Cartão Devolução numa compra online, terás que solicitar a opção de devolução online.

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

- Por razões de proteção da saúde e higiene, não aceitamos trocas, devoluções ou cancelamentos da compra de tangas e cuecas (individuais ou em embalagens), produtos da linha W'Shape, boxer shorts, acessórios de soutien, copos adesivos, acessórios de cabelo, cosméticos, meias, óculos de sol, máscaras, desinfetante de mãos, garrafas, meias e brincos, quando o invólucro, embalagem ou selo que protege o produto tiver sido aberto.
- Artigos de perfumaria e de bijuteria (colares, pulseiras, anéis...) só podem ser trocados ou devolvidos através da loja online quando tiverem retido a sua rotulagem original e forem apresentados na sua embalagem original não aberta e, em caso algum, quando tiverem sido utilizados.
- O calçado e artigos de calçado só podem ser trocados, devolvidos ou retirados se forem apresentados na sua caixa original e devidamente embalados.
- Todos os produtos a serem trocados ou devolvidos devem conservar a rotulagem original e ser devidamente embalados.
- Em caso de desistência, o cliente será responsável por qualquer diminuição do valor dos bens resultante de outro tratamento que não o necessário 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 sido danificados.

As estipulações acima não se aplicam às devoluções nos seguintes casos:

(i) de produtos defeituosos ou produtos que apresentem defeitos ou falhas;
(ii) receção do produto errado;
(iii) outras razões para além das acima referidas, abrangidas pelos regulamentos em vigor, e que não se enquadram no conceito de troca e/ou retirada.

Nestes casos, a devolução pode ser feita em qualquer caso em conformidade com os regulamentos em vigor, tal como regulamentado na secção 5.4 abaixo.

5.2. a) Pedidos entregues em Portugal (território continental):
- Custo: 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.
- Procedimento:
- Lojas físicas Springfield ou Pedro del Hierro em Portugal (território continental): só terás de te dirigir a uma loja e entregar a fatura original que recebeste com o teu pedido e o produto a devolver, e ser-te-á entregue o comprovativo de devolução.
- Loja online: 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 realizaste a tua compra como convidado, poderás 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.
Enviaremos uma transportadora para recolher a sua devolução na morada que nos indicar Também poderá fazê-lo através do site Myspringfield.com em Portugal.

5.2.b) Pedidos entregues na Região Autónoma dos Açores
- Custo: 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.
- Procedimento:
- Lojas físicas Springfield: só terás de te dirigir a uma loja Springfield e entregar a fatura original que recebeste com o teu pedido e o produto a devolver, e ser-te-á entregue o comprovativo de devolução.

- Loja online: 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 realizaste a tua compra como convidado, poderás 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 loja número 2251 Springfield, C.c. Parque Atlântico Loja 001 Rua da Juventude S/N, 9500-211, Ponta Delgada.Também poderá fazê-lo através do site Myspringfield.com em Portugal

5.2.c) Pedidos entregados en Região Autónoma da Madeira
- Custo: 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.
- Procedimento:
- Lojas físicas Springfield: só terás de te dirigir a uma loja Springfield e entregar a fatura original que recebeste com o teu pedido e o produto a devolver, e ser-te-á entregue o comprovativo de devolução.

- Loja online: 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 realizaste a tua compra como convidado, poderás 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 loja número 7699 Springfield, C.C. FORUM MADEIRA Estrada Monumental 390, 9004-568, Funchal. Também poderá fazê-lo através do site Myspringfield.com em Portugal.

5.3. Trocas:
As trocas não são permitidas.

5.4. Devolução de productos defeituosos ou com falhas
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 Springfield ou Pedro del Hierro 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 Springfield ou Pedro del Hierro 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, excepto quando é apresentado um vale de oferta para o reembolso. Neste último caso, o reembolso será feito através de um cartão Springfield 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 7 permanecem inalterados.

6. 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.

7. 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 de Compra.

8. Propiedades 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.

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

* Seleção do idioma: espanhol, português, inglês ou francês.
** Seleção da marca: CTF, PDH, SPF, WS ou FF.
- por telefone: +351800110854
- por e-mail para online@Myspringfield.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. Em caso de litígio o consumidor pode recorrer, nos termos da Lei 144/2015 a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo na seguinte listagem. Se o teu pedido não for resolvido de forma satisfatória, poderás recorrer à jurisdição comum ou efetuar a tua reclamação através da Plataforma http://ec.europa.eu/odr, que te irá disponibilizar de forma gratuita um ponto de acesso único para a resolução extrajudicial.

10. Alteração dos termos e condições gerais
A Tendam reserva-se o direito de alterar estes Termos e Condições Gerais de Compra a qualquer momento, por causa justificada. Nenhuma alteração afetará as encomendas que já se encontram em curso.

11. 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 6 destes Termos e Condições Gerais de Compra ou naqueles que os regulamentos aplicáveis possam, quando apropriado, estabelecer.

12. 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 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 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.

13. 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 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 ei aplicável e jurisdição
As presentes Condições Gerais de compra estão submetidas à Legislação Espanhola. Ambas as partes se submetem a eleger, para resolução de conflitos e a renunciar outra jurisdição, aos tribunais da área de residência do consumidor.