

CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO E DE COMPRA E VENDA NA PÁGINA
WWW.VILANOVA.COM

I - GERAL

1. INFORMAÇÃO SOBRE O TITULAR DO DOMÍNIO E DA LOJA VIRTUAL

O nome de domínio www.vilanova.com, esta página *web* e a loja virtual nela disponível (a “**Loja Virtual**”) são propriedade da “COFEMEL - Sociedade de Vestuário, S.A.”, sociedade comercial anónima com sede na Rua Fernão de Magalhães, número 2, fração J, 4400-629 Vila Nova de Gaia, registada na Conservatória do Registo Comercial de Vila Nova de Famalicão sob o número único de matrícula e de identificação de pessoa coletiva 501329684, com o capital social de € 505.000,00 (quinhentos e cinco mil euros) (a “**Vilanova**”).

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

As presentes Condições Gerais de Utilização e de Compra e Venda (as “**Condições**”) regulam (i) a visita/navegação na página www.vilanova.com e (ii) os contratos de compra e venda (os “**Contratos**”) dos produtos disponibilizados na Loja Virtual (os “**Produtos**”), celebrados entre a Vilanova e quaisquer pessoas singulares que atuem enquanto consumidores (*i.e.*, com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional) (os “**Clientes**”). São definidas as etapas e o momento da formação dos Contratos e as obrigações a cargo das partes.

A navegação em www.vilanova.com e a compra de quaisquer Produtos na Loja Virtual pressupõe que o utilizador/Cliente (i) aceita as Condições e (ii) aceita a Política de Privacidade e de *Cookies* da Vilanova (a “**Política de Privacidade**”). Assim, solicitamos-lhe que leia atentamente as Condições e a Política de Privacidade antes de utilizar esta página *web*. Se não concordar com todas as Condições e Políticas de Privacidade, não deverá utilizar este sítio nem encomendar Produtos.

3. PRESSUPOSTOS GERAIS

Ao navegar na página www.vilanova.com, o utilizador declara e garante à Vilanova, para além do referido no segundo parágrafo do Ponto **2**, que:

- (i) Os dados pessoais e as informações transmitidos à Vilanova são verdadeiros e estão completos;
- (ii) Comunicará à Vilanova qualquer alteração dos dados pessoais e informações transmitidos;
- (iii) Consente o tratamento dos referidos dados e informações, nos termos previstos na Política de Privacidade;
- (iv) Não fará uso indevido da página www.vilanova.com.

Ao encomendar Produtos na Loja Virtual, o Cliente declara e garante à Vilanova, para além do referido no segundo parágrafo do Ponto **2**, que:

- (i) Os dados pessoais e as informações transmitidos à Vilanova são verdadeiros e estão completos;
- (ii) Comunicará à Vilanova qualquer alteração dos dados pessoais e informações transmitidos;

- (iii) Consente o tratamento dos referidos dados e informações, nos termos previstos na Política de Privacidade;
- (iv) Não fará uso indevido da página www.vilanova.com;
- (v) Todas as declarações transmitidas à Vilanova são verdadeiras, sérias, estão completas e correspondem à sua vontade;
- (vi) Tem capacidade (de gozo e de exercício de direitos) para a celebração do Contrato;
- (vii) Age em nome e por conta próprios;
- (viii) É uma pessoa singular que atua enquanto consumidor, conforme referido no Ponto 2;
- (ix) Não irá vender nem distribuir os Produtos por qualquer meio e em qualquer lugar, físico ou virtual.

A Vilanova não celebrará quaisquer Contratos se não se verificarem os pressupostos enunciados.

4. PROPRIEDADE INTELECTUAL E INDUSTRIAL

A Vilanova é titular - ou utilizadora autorizada, consoante o caso - dos:

- (i) Produtos;
- (ii) Direitos de propriedade industrial que identifiquem ou protejam os Produtos, as suas características, as suas configurações, os seus materiais ou os seus processos de fabrico;
- (iii) Direitos de propriedade intelectual sobre os materiais ou conteúdos (nomeadamente textos, imagens, fotografias, filmes ou músicas) disponibilizados na página *web* www.vilanova.com.

É, por isso, proibido(a):

- (i) O registo ou a tentativa de registo de sinais distintivos do comércio (nomeadamente marcas ou patentes) que identifiquem ou protejam os Produtos, as suas características, as suas configurações, os seus materiais ou os seus processos de fabrico;
- (ii) O fabrico, a venda, a compra, a publicidade, a distribuição ou a cópia, por qualquer meio e em qualquer lugar, físico ou virtual, de produtos que incorporem sinais distintivos do comércio referidos na alínea anterior ou sinais distintivos semelhantes a estes ou que apresentem características, configurações, materiais ou processos de fabrico protegidos pelo Direito da Propriedade Intelectual ou Industrial;
- (iii) A reprodução ou representação, total ou parcial, da página *web* www.vilanova.com ou de quaisquer materiais ou conteúdos (nomeadamente textos, imagens, fotografias, filmes ou músicas) nela disponibilizados.

A celebração de um Contrato não acarreta a concessão ao Cliente de qualquer licença ou sublicença de exploração, total ou parcial, onerosa ou gratuita, de direitos de propriedade industrial.

5. LEI E FORO

A utilização da página *web* www.vilanova.com, as Condições, a Política de Privacidade e os Contratos regem-se pela lei Portuguesa.

Sobrevindo litígio relacionado com a utilização da página *web* www.vilanova.com ou com a interpretação, integração de lacunas, validade, eficácia ou cumprimento das Condições ou do Contrato, as Partes elegem o Tribunal Judicial da Comarca do Porto como territorialmente competente para conhecer e julgar o litígio.

6. INVALIDADE PARCIAL

No caso de qualquer estipulação das Condições, da Política de Privacidade ou do Contrato ser declarada nula ou ineficaz ou ser anulada por qualquer Tribunal, as Condições, a Política de Privacidade ou o Contrato manter-se-á(ão) válido(as) e eficaz(es), sendo regido(as) pelas disposições não afetadas.

7. DECLARAÇÕES EMITIDAS POR VIA ELETRÓNICA

Consideram-se emitidas por escrito/em suporte duradouro (i) todas as comunicações, informações ou declarações, de ciência ou de vontade, constantes da página web www.vilanova.com (nomeadamente dos formulários de venda ou de avisos colocados nesta página); (ii) todas as comunicações, informações ou declarações, de ciência ou de vontade, enviadas ao Cliente pela Vilanova através do endereço de correio eletrónico indicado por aquele (nomeadamente a Confirmação da Compra e a Confirmação de Envio referidos no Ponto 13); (iii) todas as comunicações, informações ou declarações, de ciência ou de vontade, enviadas à Vilanova pelo Cliente através dos canais disponibilizados na página web www.vilanova.com (nomeadamente dos formulários de venda ou do formulário de contacto) ou do endereço de correio eletrónico indicado pela Vilanova.

8. RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

O Cliente poderá tentar solucionar extrajudicialmente qualquer litígio de consumo através da “Plataforma Eletrónica de Resolução de Litígios em Linha” (disponibilizada pela Comissão Europeia), acessível no endereço ec.europa.eu/consumers/odr.

Poderá ainda recorrer a qualquer outra Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. A lista atualizada das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo encontra-se disponível no “Portal do Consumidor”, através do endereço www.consumidor.gov.pt.

9. LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO

A Vilanova disponibiliza na página web www.vilanova.com o formato eletrónico do livro de reclamações. O acesso à Plataforma Digital (para apresentação de reclamação) processa-se através da ligação <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>.

A reclamação apresentada no livro de reclamações em formato eletrónico tem a mesma validade da reclamação apresentada em livro de reclamações em formato físico.

10. APOIO AO CLIENTE, COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

Poderá solicitar esclarecimentos, informações adicionais (nomeadamente sobre as Condições ou a Política de Privacidade) ou remeter comentários e sugestões por via eletrónica (através do formulário de contacto disponibilizado na página web www.vilanova.com), por email (customercare@vilanova.com) ou por via telefónica (disponível entre as 9 horas e as 13 horas e as 14 horas e as 18 horas dos dias úteis através do número 222467581).

II - CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO DA PÁGINA WWW.VILANOVA.COM

11. VÍRUS, PIRATARIA E OUTROS ATAQUES INFORMÁTICOS

Não deverá fazer uso indevido da página web www.vilanova.com, nomeadamente através da introdução de vírus, “cavalos de Tróia”, “bombas lógicas” ou qualquer outro material, programa ou código tecnologicamente prejudicial. Não deverá obter acesso não autorizado a esta página web, ao servidor onde esta página se encontra alojada ou a qualquer servidor, computador ou base de dados relacionada com esta página. Comprometer-se-á a não atacar esta página web através de um ataque de negação de serviço ou de um ataque distribuído de negação de serviço.

O incumprimento desta disposição poderá implicar a prática de infrações tipificadas legalmente. Informaremos as autoridades competentes de qualquer incumprimento da legislação aplicável e cooperaremos na descoberta da identidade do atacante. Em caso de incumprimento da presente disposição, deixará igualmente de estar autorizado a utilizar esta página web.

Não seremos responsáveis por quaisquer danos resultantes de um ataque de negação de serviço, vírus ou qualquer outro programa ou material tecnologicamente prejudicial que possa afetar o seu computador, equipamento informático, dados ou materiais em consequência da utilização desta página web ou do descarregamento dos seus conteúdos ou de conteúdos para os quais a mesma redirecione.

12. LIGAÇÕES A PARTIR DA PÁGINA WWW.VILANOVA.COM

Quaisquer ligações da página web www.vilanova.com a outras páginas ou conteúdos de terceiros serão fornecidas a título meramente informativo, sem que a Vilanova exerça qualquer poder ou controlo sobre essas páginas ou conteúdos. Assim, não seremos responsáveis por danos decorrentes do acesso ou descarregamento dessas páginas ou conteúdos.

III - CONDIÇÕES GERAIS DE COMPRA E VENDA NA LOJA VIRTUAL

13. CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

Para adquirir Produtos, o Cliente deverá (i) ler e aceitar as presentes Condições e a Política de Privacidade e (ii) proceder ao seu registo como Cliente da Loja Virtual, indicando corretamente os seus dados pessoais e informações solicitados no formulário *on-line*.

Seguidamente, observar-se-á o seguinte procedimento:

- (i) O Cliente deverá analisar cuidadosamente as características dos Produtos que pretende adquirir;
- (ii) O Cliente deverá adicionar ao “cesto de compras virtual” os Produtos que pretende adquirir, clicando no botão “Adicionar”. Quando tiver terminado a seleção, deverá clicar no botão “Ver Carrinho” e posteriormente no botão “Finalizar Encomenda”;
- (iii) O Cliente deverá rever a encomenda, selecionar o modo de pagamento e clicar no botão “Autorizar Pagamento”. Com a formalização da “**Ordem de Encomenda**”, considerar-se-á celebrado o Contrato entre a Vilanova e o Cliente. O Cliente deverá, pois, verificar se a Ordem de Encomenda não contém quaisquer erros de introdução;
- (iv) De seguida, a Vilanova enviará ao Cliente um email, confirmando a receção da Ordem da Encomenda (a “Confirmação da Compra”). A Confirmação da Compra conterá as cláusulas gerais do Contrato (Condições) e a identificação completa das partes, dos Produtos e do

preço e portes de envio (quando aplicável). Este email deverá ser impresso ou guardado pelo Cliente, para sua referência futura;

- (v) Posteriormente, a Vilanova enviará ao Cliente um email, confirmando a expedição do(s) Produto(s) (a “Confirmação de Envio”).

A Ordem de Encomenda, a Confirmação da Compra e a Confirmação de Envio consideram-se recebidos logo que os destinatários tenham a possibilidade de aceder a eles.

O Contrato regular-se-á (i) pelas Condições que, no momento da sua celebração, se encontrem disponíveis na página web www.vilanova.com e (ii) pelas disposições legais que não tenham sido afastadas por vontade das partes.

14. COMPRE COMO “CONVIDADO”

A Loja Virtual permite a compra através da funcionalidade de “compra como convidado”. Nesta modalidade de compra, são solicitados apenas os dados imprescindíveis para que o Cliente possa realizar o seu pedido. Uma vez finalizado o processo de compra, será oferecida ao Cliente a possibilidade de se registar como “utilizador” ou continuar como “utilizador não registado”.

15. IMPOSTO SOBRE O VALOR ACRESCENTADO

As compras efetuadas na Loja Virtual encontram-se sujeitas a Imposto sobre o Valor Acrescentado, à taxa em vigor, que já se encontra incluído no preço dos produtos.

16. DISPONIBILIDADE DOS PRODUTOS

Em caso de indisponibilidade do Produto, a Vilanova informará imediatamente o Cliente e reembolsá-lo-á do montante pago no prazo de 30 dias. Ressalva-se o disposto nos Pontos **19** e **20**.

17. PREÇO E PAGAMENTO

17.1. Portes de envio

Os preços indicados na Loja Virtual não incluem os portes de envio (encargos suplementares de transporte, de entrega e postais). Em caso de compras de valor inferior a € 19,99 (dezanove euros e noventa e nove cêntimos), os portes de envio serão acrescentados ao montante total em dívida, sempre que os produtos sejam enviados para um ponto de entrega ou morada indicados pelo cliente. Se os produtos forem levantados em loja, nunca serão cobrados portes de envio.

17.2. Eventuais erros de escrita

O preço de cada Produto é aquele que se encontra assinalado na Loja Virtual, salvo em caso de evidente erro de escrita. Apesar de tentarmos garantir que todos os preços indicados estejam corretos, podem ocorrer erros de escrita. Não estaremos obrigados a fornecer-lhe nenhum Produto ao preço inferior incorreto (ainda que tenhamos enviado a Confirmação da Compra) se o erro de escrita for óbvio e puder ser reconhecido pelo Cliente, de forma razoável.

Se detetarmos um erro no preço de algum dos Produtos que o Cliente encomendou, devolveremos ao Cliente o montante pago no prazo de 30 dias. Se pretender adquirir o Produto pelo preço correto (retificado), o Cliente deverá emitir nova Ordem de Encomenda na Loja Virtual.

17.3. Pagamento

O pagamento poderá ser efetuado por “Multibanco”, “MBWay”, através de conta “PayPal” ou com cartões de débito/crédito “Visa”, “Mastercard” e “American Express”.

Com a receção da Ordem da Encomenda, a Vilanova efetuará o débito do valor da encomenda e dos portes de envio (quando aplicável).

Ao clicar em “Autorizar Pagamento”, o Cliente confirma que o cartão é seu.

Em caso de não pagamento, o Contrato será resolvido pela Vilanova e, conseqüentemente, os Produtos não serão entregues.

As informações de pagamento facultadas pelo Cliente serão encriptadas e não serão guardadas em nenhum servidor público. Apesar de a Vilanova utilizar um *software* de encriptação muito evoluído, a segurança das comunicações eletrónicas dependerá igualmente da adoção de adequados comportamentos de segurança pelo Cliente. Deste modo, a Vilanova não poderá ser responsabilizada por qualquer dano decorrente do uso de meios eletrónicos de comunicação (nomeadamente por interceção ou manipulação das comunicações eletrónicas por terceiros) que não seja atribuído a uma ação ou omissão da Vilanova.

18. ENTREGA DOS PRODUTOS

18.1. Entrega

A entrega do Produto (a “**Entrega**”) ocorrerá quando o Cliente - ou um terceiro por si indicado (que não o transportador) - adquira a posse física do Produto. A Entrega provar-se-á, nomeadamente, pela assinatura do recibo de Entrega no endereço de entrega indicado pelo Cliente.

No momento da Entrega, o Cliente deverá inspecionar a embalagem e os Produtos recebidos, de modo a apurar a existência de eventuais faltas de conformidade (“defeitos”). Se notar alguma falta de conformidade, não deverá aceitar a encomenda.

18.2. Data da Entrega

Sem prejuízo do disposto nos Pontos **16**, **19** e **20**, e ressalvando os períodos de redução de preços, tentaremos entregar o(s) Produto(s) nos seguintes prazos: (i) cinco dias úteis ou (ii) 15 dias úteis, consoante a morada de entrega se localize, respetivamente, em (i) Portugal continental ou Espanha continental ou nos (ii) Arquipélagos dos Açores ou da Madeira. Em todo o caso, o(s) Produto(s) será(ão) entregue(s) no prazo máximo de 30 dias após a data da Confirmação da Compra. Apenas efetuamos Entregas aos dias úteis.

18.3. Local da Entrega

Os Produtos serão entregues em Portugal ou em Espanha continental. O Cliente poderá encomendar Produtos a partir de outro Estado-Membro da União Europeia, mas os Produtos apenas serão entregues nas lojas “Vilanova” em Portugal ou em local situado em Portugal ou em Espanha continental.

18.4. Ausência do Cliente

Em caso de ausência do Cliente no ato de Entrega, o transportador tentará proceder à Entrega no seguinte dia útil. Se a Entrega se frustrar novamente, solicitamos-lhe que entre em contacto connosco para que possamos organizar a Entrega para outro dia. Por favor, note que, em caso de não Entrega do(s) Produto(s) nas duas primeiras tentativas, poder-lhe-ão ser cobradas as

despesas relativas à armazenagem do(s) Produto(s) e às novas tentativas de Entrega (encargos suplementares de transporte, de entrega e postais).

19. FORÇA MAIOR

Considera-se “**Evento de Força Maior**” qualquer facto, natural ou humano, cuja ocorrência esteja fora do controlo da Vilanova e a impeça de cumprir as suas obrigações.

Constituem Eventos de Força Maior, entre outros, os seguintes factos:

- (i) Greve geral ou outras formas de protesto que afetem de forma significativa o País;
- (ii) Atos de guerra ou terrorismo, revoluções, tumultos, insurreições e levantamentos civis;
- (iii) Terramotos, tufões, tornados e ciclones, tempestades, fogos, cheias ou outras condições climatéricas ou ambientais extremas;
- (iv) Quedas de corpos celestes ou ondas de choque causadas por engenhos aéreos;
- (v) Explosões nucleares ou contaminações químicas ou radioativas;
- (vi) Indisponibilidade de meios de transporte públicos ou privados;
- (vii) Indisponibilidade de sistemas de comunicações, públicos ou privados.

Em caso de ocorrência de um Evento de Força Maior, a Vilanova (i) comunicará ao Cliente, por email, tal circunstância; (ii) praticará os atos razoavelmente necessários para mitigar ou restringir os efeitos adversos do Evento de Força Maior; e (iii) não será responsável pela mora (atraso) no cumprimento das suas obrigações. O prazo para cumprimento das obrigações da Vilanova será prorrogado na medida estritamente necessária.

No entanto, o Contrato extinguir-se-á e a Vilanova exonerar-se-á das suas obrigações se (i) os efeitos adversos do Evento de Força Maior não puderem ser remediados no prazo de 30 dias após a ocorrência; e (ii) o Evento de Força Maior constituir um obstáculo inultrapassável ao cumprimento, mesmo com esforços suplementares.

20. RESOLUÇÃO

A Vilanova poderá resolver o Contrato em caso de verificação de qualquer um dos seguintes factos:

- (i) Incumprimento definitivo de qualquer obrigação do Cliente, nomeadamente da obrigação de pagamento;
- (ii) Alteração anormal - extraordinária e imprevisível - das circunstâncias em que as Partes fundaram a decisão de contratar, com quebra do equilíbrio contratual. Integram esta previsão, entre outros, os seguintes factos:
 - a. Dificultação grave, por via de alteração legislativa inesperada, do exercício da atividade da Vilanova;
 - b. Aumento imprevisível dos custos dos fatores de produção, das matérias-primas ou do transporte;
 - c. Alteração da atualidade, exatidão e/ou consistência das declarações e garantias referidas no Ponto 3 por qualquer motivo que não constitua incumprimento do Contrato.

A Vilanova comunicará ao Cliente, por email, a ocorrência do facto. Caso o pagamento tenha sido efetuado, o Cliente será reembolsado no prazo de 30 dias.

No entanto, ocorrendo qualquer uma das circunstâncias referidas na alínea (ii), e em alternativa à resolução, a Vilanova poderá apresentar ao Cliente uma proposta de alteração das condições contratuais (nomeadamente do preço ou do prazo de entrega), segundo juízos de equidade.

21. TRANSFERÊNCIA DO RISCO E DA PROPRIEDADE DOS PRODUTOS

O risco de perda ou dano do Produto transfere-se para o Cliente com a Entrega.

O Cliente adquirirá a propriedade do Produto aquando do pagamento integral do preço e, quando aplicável, dos portes de envio (os Contratos são celebrados sob “reserva de propriedade”).

22. DEVOLUÇÃO DOS PRODUTOS

22.1. Geral

O Cliente poderá devolver os Produtos nas seguintes circunstâncias:

- (i) No prazo de 14 dias após a Entrega, sem necessidade de indicação de motivo, nos termos indicados no Ponto **22.2**;
- (ii) No prazo de 30 dias após a receção da Confirmação de Envio, sem necessidade de indicação de motivo, nos termos indicados no Ponto **22.3**;
- (iii) No prazo de dois meses a contar da data em que tenha detetado qualquer falta de conformidade (“defeito”) do Produto (ressalvado o prazo legal de caducidade), nos termos indicados no Ponto **22.4**.

22.2. Direito de livre resolução do Contrato

O Cliente poderá exercer o direito de livre resolução (“desistência”) através de declaração inequívoca nesse sentido enviada por via eletrónica (através do formulário de devolução disponibilizado na “Área de Cliente” da página web www.vilanova.com). O Cliente não carece de indicar o motivo da resolução do Contrato.

Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a comunicação do Cliente seja enviada antes do termo do prazo de 14 dias após a Entrega.

Quando o Cliente envie a declaração de resolução por via eletrónica (formulário eletrónico), a Vilanova acusará, no prazo de 24 horas, a receção da declaração de resolução, mediante email enviado ao Cliente.

Os Produtos serão devolvidos (sem quaisquer custos para o Cliente) mediante entrega a transportador indicado pela Vilanova. O Produto deverá ser entregue juntamente com a fatura (disponibilizada na “Área de Cliente” da página web www.vilanova.com).

Em caso de ausência do Cliente, o transportador tentará receber o(s) Produto(s) noutra dia a comunicar. Se a entrega se frustrar novamente, solicitamos-lhe que entre em contacto connosco para que a restituição do(s) Produto(s) tenha lugar noutra dia. Por favor, note que, em caso de não receção do(s) Produto(s) nas duas primeiras tentativas, poder-lhe-ão ser cobradas as despesas relativas novas tentativas de recolha (encargos suplementares de transporte, de entrega e postais).

Se não efetuar a devolução através de transportador indicado pela Vilanova, o Cliente (i) deverá proceder à devolução no prazo de 14 dias a contar da data em que tiver comunicado a sua

decisão de resolução do Contrato e (ii) suportará os custos da devolução. Neste caso, a Vilanova reterá o reembolso enquanto o Produto não for recebido.

No prazo de 14 dias a contar da data em que foi informada da decisão de resolução do Contrato, a Vilanova reembolsará o Cliente de todos os pagamentos recebidos, excluindo os custos de Entrega. O reembolso será efetuado através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo Cliente na transação.

O Cliente deverá conservar o(s) Produto(s), de modo a poder restituí-lo(s) nas devidas condições de utilização. O Cliente será responsável pela depreciação do Produto se este não for restituído nas devidas condições de utilização.

O Cliente não poderá resolver livremente o Contrato em caso de aquisição de Produtos selados não suscetíveis de devolução, por motivos de higiene quando abertos após a entrega.

22.3. Direito convencional de livre resolução do Contrato

Sem prejuízo do direito legal de livre resolução (previsto no Ponto anterior), o Cliente poderá resolver o Contrato (“desistir” da compra) no prazo de 30 dias após a receção da Confirmação de Envio, sem necessidade de justificação.

Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a comunicação do Cliente seja enviada antes do termo do prazo de 30 dias após a receção da Confirmação de Envio.

Os Produtos poderão ser devolvidos através do seguinte meio (sem quaisquer custos para o Cliente):

- (i) Entrega a transportador indicado pela Vilanova. Neste caso, o Cliente deverá entrar em contacto connosco através do formulário de devolução disponibilizado na “Área de Cliente” da página web www.vilanova.com, solicitando a recolha do Produto. O Produto deverá ser entregue na embalagem original, acompanhado da fatura (disponibilizada na “Área de Cliente” da página web www.vilanova.com).

Se não efetuar a devolução através de transportador indicado pela Vilanova, o Cliente (i) deverá proceder à devolução no prazo de 30 dias a contar da data da receção da Confirmação de Envio e (ii) suportará os custos da devolução. Neste caso, a Vilanova reterá o reembolso enquanto o Produto não for recebido.

No prazo de 30 dias a contar da data em que foi informada da decisão de resolução do Contrato, no caso de devolução dos Produtos por transportador, a Vilanova reembolsará o Cliente de todos os pagamentos recebidos, excluindo os custos de Entrega. O reembolso será efetuado através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo Cliente na transação.

O Cliente não poderá resolver livremente o Contrato, nos termos deste Ponto, em caso de (i) aquisição de Produtos selados não suscetíveis de devolução, por motivos de higiene quando abertos após a entrega, (ii) utilização dos Produtos ou (iii) remoção da etiqueta dos Produtos. Assim, este direito apenas poderá ser exercido se o Cliente puder devolver os Produtos nas exatas condições em que os recebeu.

22.4. Direitos em caso de venda de Produtos defeituosos

Em caso de falta de conformidade (“defeito”) do Produto, o Cliente poderá solicitar a substituição do Produto ou resolver o Contrato.

A devolução de Produtos nos termos deste Ponto deverá ser sempre fundamentada. O Cliente deverá comunicar à Vilanova a falta de conformidade no prazo de dois meses a contar da data em que a tenha detetado, desde que não tenha decorrido o prazo legal de caducidade (desde a Entrega).

Considera-se que o Produto não é conforme com o Contrato se:

- (i) Não for conforme com a descrição feita na Loja Virtual;
- (ii) Não for adequado às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo;
- (iii) Não apresentar as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o Cliente poderia razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e às declarações sobre as suas características concretas feitas pela Vilanova.

Não se considera existir falta de conformidade, nomeadamente, se:

- (i) No momento da celebração do Contrato, o Cliente tiver conhecimento dessa falta de conformidade ou não puder razoavelmente ignorá-la;
- (ii) O Cliente tiver feito uma utilização imprudente do Produto;
- (iii) O Cliente tiver dado ao Produto utilização incompatível com a sua natureza ou com a utilização habitualmente dada aos bens do mesmo tipo.

Note, por favor, que os produtos que vendemos, especialmente os feitos por via artesanal, possuem frequentemente as características dos materiais naturais usados na sua produção. Estas características, tais como variações em grão, textura, nós e cores, podem não implicar qualquer falta de conformidade do Produto. Pelo contrário, deve contar com a presença de tais características e apreciá-las. Nós selecionamos apenas produtos da mais alta qualidade, mas as características dos materiais são inevitáveis e devem ser aceites como parte da aparência individual do Produto.

Caso o Cliente pretenda a substituição dos Produtos ou a resolução do Contrato, deverá entrar em contacto connosco através do email customercare@vilanova.com, solicitando a recolha do Produto e demonstrando a respetiva falta de conformidade. O Produto deverá ser entregue na embalagem original, acompanhado da fatura (disponibilizada na “Área de Cliente” da página web www.vilanova.com).

Se o Cliente pretender resolver o Contrato, a Vilanova reembolsará o Cliente de todos os pagamentos recebidos no prazo de 30 dias. O reembolso será efetuado através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo Cliente na aquisição.

A resolução do Contrato ou a substituição do Produto não terão quaisquer encargos para o Cliente. Assim, este não será responsável pelo pagamento, nomeadamente, de despesas de transporte, de mão-de-obra ou de material.

22.5. Procedimento de verificação

Nos casos previstos nos Pontos **22.2** a **22.4**, a Vilanova verificará o preenchimento dos requisitos legais e contratuais para a resolução do Contrato ou para a substituição do Produto, conforme pretendido pelo Cliente.

Caso rececione Produtos fora das hipóteses previstas nos Pontos **22.2** a **22.4**, a Vilanova (i) não realizará nenhuma das prestações aí previstas (nomeadamente, não reembolsará o Cliente dos pagamentos recebidos) e (ii) restituirá os Produtos ao Cliente.

O custo de reenvio do Produto será sempre suportado pelo Cliente. A Vilanova comunicará esse valor ao Cliente. O Cliente poderá, no entanto, declarar que não pretende receber novamente o Produto, atendendo aos custos envolvidos.

22.6. Devolução de Produtos adquiridos no estrangeiro

Se o Cliente tiver adquirido Produtos a partir de outro Estado-Membro da União Europeia, os Produtos serão recolhidos nas mesmas condições em que foram entregues (em local situado em Portugal ou em Espanha continental).

23. CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

O Cliente não poderá transmitir a terceiro a sua posição no Contrato, nem quaisquer direitos ou obrigações dele emergentes, sem o prévio consentimento escrito da Vilanova.

A Vilanova poderá transmitir a sua posição no Contrato, bem como quaisquer direitos ou obrigações dele emergentes, para qualquer sociedade do “Grupo VNC”.