

Condições de venda e entrega

Condições de Venda e Entrega para compras efetuadas em <https://pt.ecco.com/pt-PT> (doravante, o «Sítio Web»).

1 Introdução

- 1.1. O Sítio Web é propriedade de e é gerido por: **ECCO'LET SALES (Portugal) LDA**, número de registo: NIPC 513241221, com sede social na Avenida da República, nº 50 - 10º, 1069211 Lisboa, freguesia das Avenidas Novas, concelho de Lisboa (doravante, a «ECCO», «nós», «nos» e «nosso»). O número de IVA da ECCO é **PT513241221**.
- 1.2. As presentes Condições de Venda e Entrega aplicam-se à compra e entrega de bens vendidos no sítio Web para entrega em Portugal, incluindo a Madeira e os Açores. Se pretender adquirir os nossos produtos e solicitar a sua entrega noutra país, deve aceder ao sítio Web da ECCO para esse país específico (seleccionando esse país no menu pendente disponível no Sítio Web).

2 Encomenda e compra de produtos

2.1 Produtos

- 2.1.1 Os produtos que vendemos em linha são apresentados neste Sítio Web e incluem, sem limitação, calçado, malas e produtos para o cuidado do calçado.

2.2 Compras

- 2.2.1 Ao efetuar uma encomenda e ao clicar no botão «Encomendar e pagar», está oferecendo comprar um produto sujeito às presentes Condições de Venda e Entrega.
- 2.2.2 Para efetuar uma encomenda, deve ser: (i) maior de 18 anos; e (ii) possuir um cartão de crédito ou de débito válido, ou uma conta bancária, tal como especificado no ponto 2.5.
- 2.2.3 Ao efetuar uma encomenda, confirma que: (i) todos os dados que nos fornece são verdadeiros e exatos, (ii) é um utilizador autorizado do cartão de crédito, cartão de

débito ou outro método de pagamento utilizado para efetuar a sua encomenda; e (iii) existem fundos suficientes para cobrir o preço total da compra e o custo de entrega, se aplicável.

2.3 **Aviso de receção da encomenda e confirmação da encomenda**

2.3.1 Quando efetuar uma encomenda, receberá uma mensagem de correio eletrónico a confirmar a receção da sua encomenda. **Esta mensagem de correio eletrónico será apenas um aviso de receção da sua oferta de compra de um produto e não constituirá uma aceitação da sua encomenda.**

2.3.2 Só será celebrado um contrato entre nós para a venda dos produtos quando a encomenda estiver pronta para ser expedida, altura em que lhe enviaremos uma confirmação da encomenda por correio eletrónico, bem como a fatura e as informações relativas à expedição. Por conseguinte, o contrato é celebrado no momento em que lhe enviamos um correio eletrónico e/ou uma mensagem de texto de confirmação da encomenda.

2.3.3 Você aceita que todas as comunicações relativas à encomenda, incluindo a confirmação da encomenda, a fatura, as informações de entrega, etc., sejam enviadas por correio eletrónico.

2.4 **Preço e Disponibilidade**

2.4.1 Todos os preços dos produtos disponíveis no Sítio Web são fornecidos em EUR e incluem IVA. Para algumas encomendas, poderá ter de pagar uma taxa adicional pela entrega, cujo valor lhe será comunicado antes de efetuar a encomenda.

2.4.2 Todas as encomendas estão sujeitas à disponibilidade e à confirmação da mesma, uma vez que podem existir raras ocasiões em que não é possível satisfazer uma encomenda (por exemplo, são feitas duas encomendas para o mesmo produto e apenas uma está disponível para envio).

2.4.3 Reservamo-nos o direito de cancelar uma encomenda em qualquer altura antes de a ECCO aceitar a encomenda, se não for possível entregar o produto encomendado e se a ECCO tiver um motivo razoável e válido para o cancelamento. Você será informado de tal situação e qualquer pagamento ou

reserva efetuados com o seu cartão de pagamento ou outro meio de pagamento será devolvido ou anulado no prazo máximo de 30 dias.

2.4.4 Ocasionalmente, podemos oferecer produtos de edição limitada (ou seja, esses produtos não estarão disponíveis de forma permanente ou a longo prazo). Isto significa que, se pretender trocar ou apresentar uma reclamação válida relativamente a esses produtos, nem sempre será possível entregar um produto de substituição idêntico, caso em que reembolsaremos o preço de compra (e o custo da taxa básica de entrega no momento da encomenda).

2.5 **Pagamento**

2.5.1 As informações sobre o método de pagamento escolhido devem ser fornecidas aquando da realização de uma encomenda no Sítio Web.

2.5.2 Ao recebermos a sua encomenda, efetuamos uma verificação padrão de pré-autorização para cartões de crédito ou de débito e para transferências bancárias, fazemos uma verificação de controlo. Fazemo-lo para garantir que existam fundos suficientes para realizar a transação. Os produtos só serão expedidos após a conclusão da verificação de pré-autorização ou da verificação de controlo. O seu cartão será debitado assim que a encomenda for aceite e nós enviarmos os seus produtos. No caso de transferência bancária, a sua conta será debitada assim que a encomenda for efetuada.

2.5.3 Aceitamos os seguintes cartões: Visa, Visa Electron, Mastercard de crédito e Mastercard de débito, bem como PayPal.

2.5.4 Se pagar com cartão de crédito ou de débito, o montante total é reservado por nós na sua conta e o pagamento só é debitado do seu cartão no momento da expedição dos seus produtos.

2.5.5 A sua ligação é sempre segura connosco e encriptada com uma cifra de 256 bits.

2.5.6 A loja em linha ECCO utiliza os cartões Visa e Mastercard com segurança 3D.

2.5.7 Por razões de segurança, não guardamos quaisquer informações de pagamento na nossa base de dados.

2.6 **Códigos de Desconto**

- 2.6.1 Ocasionalmente, podemos oferecer códigos de desconto promocionais, que podem ser aplicados em relação a qualquer compra, ou a determinadas compras específicas, efetuadas através do Sítio Web.
- 2.6.2 Os termos e condições que regem a potencial utilização de qualquer código de desconto serão especificados aquando da campanha.

3 **Entrega**

- 3.1 Tentamos expedir e entregar os produtos encomendados o mais rapidamente possível. No entanto, as datas de expedição podem variar de acordo com a disponibilidade, e quaisquer garantias ou declarações feitas quanto aos prazos de entrega estão sujeitas a quaisquer atrasos resultantes de atrasos postais ou de eventos fora do nosso controlo. Entregamos gratuitamente em Portugal continental. Para entregas na Madeira ou nos Açores, será aplicada uma taxa de entrega.
- 3.2 Todos os produtos comprados no Sítio Web são entregues ao abrigo de um acordo de expedição. O prestador de serviços ao abrigo do acordo de expedição é a GLS. Por conseguinte, o risco de perda e a titularidade dos produtos adquiridos são transferidos para si no momento da entrega no endereço que forneceu. As entregas para o continente serão efetuadas no prazo de 4-5 dias úteis, para a Madeira e os Açores será de 7-9 dias após a sua encomenda ter sido aceite pela ECCO. O tempo necessário para que os bens encomendados sejam entregues inclui o tempo necessário para prepará-los para expedição, e o tempo necessário para a entrega dos bens pelo prestador de serviços.

4 **«Click and Collect» e «Click and Reserve»**

- 4.1 Você pode reservar um produto numa das nossas lojas físicas utilizando a opção «Click and Reserve» no Sítio Web quando essa opção estiver visível no país relevante. Também pode utilizar a opção «Click and Collect», caso em que está a fazer uma oferta em linha para comprar o produto e a única diferença entre «Click and Collect» e o procedimento de venda em linha é que, no caso de «Click and Collect», levanta a sua compra na loja designada.

- 4.2 Quando reservar um produto utilizando a opção «Click and Reserve» ou se oferecer para comprar um produto utilizando a opção «Click and Collect», receberá uma mensagem de correio eletrónico a confirmar a receção da sua reserva. **Esta mensagem de correio eletrónico será apenas uma confirmação de que recebemos o seu pedido de reserva de um produto ou a sua oferta de compra e não constituirá uma aceitação da sua reserva/encomenda ou uma confirmação de que temos o produto encomendado em estoque na loja física escolhida.**
- 4.3 Quando o(s) produto(s) que reservou ou se ofereceu para comprar estiver(em) pronto(s) na loja, enviar-lhe-emos uma mensagem de correio eletrónico informando-o de que o produto reservado ou comprado está pronto na loja. Reservaremos o seu produto durante 7 dias a contar da data da mensagem eletrónica referida no ponto 4.3.
- 4.4 Note-se que, para as reservas, o preço real a pagar é o preço válido à hora efetiva do levantamento. Para beneficiar do desconto disponível no momento da reserva, pedimos-lhe que levante a encomenda durante o período da campanha ou que finalize a transação em linha, efetuando uma encomenda com pagamento imediato.

5 Cancelamento e devoluções

- 5.1 Pode cancelar uma encomenda até ao momento da expedição, contactando o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente (veja detalhes de contacto abaixo no ponto 10). Se tivermos recebido o pagamento, o montante total ser-lhe-á devolvido através do método de pagamento original.
- 5.2 Quando faz compras connosco, queremos que fique completamente satisfeito. Se não ficar satisfeito com uma compra efetuada no Sítio Web, pode devolver os bens encomendados para obter o reembolso do preço de compra. Só podemos aceitar devoluções de produtos adquiridos através do Sítio Web. Todas as compras efetuadas através de outro ponto de venda ECCO devem ser devolvidas ao local de compra original.

5.3 Qualquer reembolso efetuado ao abrigo das presentes Condições de Venda e Entrega será um reembolso do preço pago pelo produto e (se o produto lhe tiver sido entregue) do custo da taxa básica de entrega no momento da encomenda.

5.4 Pode devolver-nos o seu artigo no prazo de 30 dias, enviando-o para:

ECCO (Polónia) Sp. z o.o.
ul. Sokołowska 24
05-806 Sokołów
Polónia

5.5 O prazo de 30 dias é contado a partir da data em que a mercadoria encomendada lhe foi entregue com sucesso.

5.6 O seu pedido de devolução de um artigo pode ser-nos enviado sob qualquer forma e por qualquer meio de correspondência. Também pode utilizar o modelo de formulário de devolução anexado às presentes Condições de Venda e Entrega, e acusaremos a receção de qualquer formulário de devolução. Deve enviar os bens no prazo de 14 dias a contar da data do pedido de devolução dos bens.

5.7 Reembolsaremos o preço de compra dos bens devolvidos na forma original de pagamento no prazo de 14 dias a contar da data em que: (i) recebermos os bens devolvidos, ou (ii) recebermos provas de que enviou os bens, consoante o que ocorrer primeiro. Você será notificado por correio eletrónico quando este reembolso for efetuado.

5.8 A fim de acelerar a devolução e o reembolso do preço de compra, pode aplicar o nosso procedimento de devolução:

A forma mais fácil de devolver um artigo:

Passo 1: Volte a embalar os seus artigos na caixa de sapatos original ou noutra embalagem original sem quaisquer etiquetas postais.

Passo 2: Inicie sessão no nosso portal de devoluções. Necessita do seu número de encomenda e do seu endereço de correio eletrónico. O número de

encomenda pode ser encontrado no correio eletrónico de confirmação da encomenda.

Passo 3: Imprima a etiqueta gerada no portal. A etiqueta também pode ser encontrada no e-mail de confirmação de devolução que receberá após o processamento da devolução no portal.

Passo 4: Coloque a etiqueta de devolução pré-paga na sua caixa/saco (não coloque a etiqueta de devolução pré-paga na caixa de sapatos original ou noutra embalagem original).

Passo 5: Entregue o pacote no ponto de recolha DHL mais próximo. Pode encontrar o local de entrega mais próximo em: <https://www.dhl.com/global-en/home/our-divisions/ecommerce-solutions/europe/dhl-finder.html>.

5.9 As devoluções podem demorar

- 5.9.1 Pode demorar cerca de 10 dias até recebermos a sua devolução no nosso armazém. Recomendamos vivamente que utilize a nossa etiqueta de devolução pré-paga e que guarde o seu recibo como prova de envio.
- 5.9.2 A sua instituição bancária pode necessitar de mais dias para reembolsar a sua conta depois de ter recebido o pagamento da nossa parte.
- 5.9.3 Se não utilizar a etiqueta de devolução pré-paga fornecida, é responsável pela perda ou pelos danos causados à mercadoria até esta chegar ao endereço de devolução designado.
- 5.9.4 Se não utilizar a etiqueta de devolução pré-paga fornecida para devolver os bens, é obrigado a cobrir os custos diretos da devolução dos bens. Somos responsáveis pelos custos de devolução se tivermos enviado bens errados ou defeituosos.
- 5.9.5 Os bens devolvidos devem ser utilizados apenas para verificar o seu carácter, características e funcionalidade. Pode experimentar os produtos, mas só deve manuseá-los como se estivesse numa loja. Se devolver um artigo que tenha sido utilizado mais do que o permitido pelo presente ponto 5.9.5, não poderá ser reembolsado.

- 5.9.6 Se receber um artigo defeituoso ou incorreto ou uma encomenda danificada com artigos em falta, pedimos-lhe que apresente provas fotográficas. Envie uma fotografia para o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente para que possamos investigar melhor (veja detalhes de contacto abaixo no ponto 10).
- 5.9.7 Procederemos ao reembolso do seu pagamento com base nas suas instruções no formulário de devolução. Só podemos emitir um reembolso para o mesmo cartão utilizado para a compra original. Não detemos a propriedade dos produtos devolvidos até que o artigo chegue ao endereço de devolução designado. Podem aplicar-se políticas de devolução alternativas a produtos e linhas de produtos específicos, e essas políticas lhe serão notificadas antes da compra de qualquer produto sujeito a essas políticas.
- 5.9.8 Se tiver alguma dúvida sobre o nosso processo de devolução, contacte o Serviço de Atendimento ao Cliente (veja detalhes de contacto abaixo no ponto 10).

6 Garantia de produtos e tratamento de reclamações

- 6.1. A nossa obrigação é entregar-lhe a mercadoria encomendada sem defeitos e em conformidade com as presentes Condições de Venda e Entrega.
- 6.2. Se a mercadoria encomendada estiver defeituosa, você tem o direito de:
- (a) solicitar um reembolso parcial ou total;
 - (b) exigir a troca do produto defeituoso por um produto isento de defeitos; ou
 - (c) exigir a correção dos defeitos.
- 6.3. Sem prejuízo do disposto no ponto 6.4, você não tem o direito de solicitar um reembolso se, a seu pedido ou com o seu acordo, trocarmos imediatamente e sem inconvenientes excessivos o produto defeituoso por um produto isento de defeitos, ou se repararmos imediatamente o defeito.
- 6.4. O ponto 6.3 não se aplica se o produto já tiver sido substituído ou reparado por nós, ou se não tivermos cumprido a obrigação de trocar o produto por um isento de defeitos ou de reparar o defeito quando solicitado.

- 6.5. Se for impossível reparar o defeito e colocar o produto em conformidade com o contrato, ou se tal implicar custos desproporcionados em comparação com a substituição, podemos substituir o produto defeituoso por um produto isento de defeitos, independentemente do seu pedido a este respeito.
- 6.6. Se tiver uma reclamação relativa aos produtos que recebeu, contacte o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente (veja detalhes de contacto abaixo no ponto 10), que informá-lo-á sobre como proceder e quais as informações de que necessitamos para podermos processar a sua reclamação.
- 6.7. Confirmaremos a receção da sua reclamação e responderemos à mesma no prazo de 14 dias.
- 6.8. Somos responsáveis pelos defeitos do produto se estes forem detetados no prazo de três anos a contar da data de entrega do produto no seu endereço. A solicitação para a eliminação do defeito ou a substituição do produto vendido por um produto isento de defeitos está limitada a dois anos, a contar da data de deteção do defeito; no entanto, o prazo de prescrição acima referido não pode deixar de correr antes de decorrido o prazo de três anos a contar da data de entrega do produto. O seu direito a solicitar um reembolso devido a defeitos dos produtos está limitado a dois anos a contar da data de deteção do defeito; no entanto, se tiver solicitado a substituição do produto por outro isento de defeitos ou a reparação do defeito, o prazo para apresentar um pedido de reembolso é interrompido enquanto o produto é reparado ou substituído.

7. Informações Pessoais/Política de Privacidade

- 7.1. Consulte a nossa Política de Privacidade (que pode ser consultada [aqui](#) para obter detalhes sobre as informações que recolhemos e tratamos sobre si quando tratamos as suas encomendas e sobre os seus direitos enquanto titular dos dados.

8. Lei aplicável e foro competente

- 8.1. As presentes Condições de Venda e Entrega reger-se-ão e serão interpretadas de acordo com a legislação portuguesa, sem aplicação das disposições de direito internacional privado. Uma versão impressa das presentes Condições de Venda e

Entrega será admissível em processos judiciais e administrativos baseados em ou relacionados com as presentes Condições de Venda e Entrega, na mesma medida e sujeita às mesmas condições que outros documentos e registos comerciais originalmente gerados e mantidos em formato impresso.

- 8.2. Qualquer controvérsia ou reclamação decorrente ou relacionada com as presentes Condições de Venda e Entrega ou com a compra de quaisquer produtos no Sítio Web será resolvida pelos tribunais competentes de Viana do Castelo, Portugal.

9. Métodos alternativos de resolução de litígios

- 9.1. A utilização de métodos alternativos de resolução de litígios é voluntária. As disposições que se seguem têm carácter meramente informativo e não constituem qualquer obrigação nem para você nem para a ECCO.
- 9.2. Se não conseguirmos encontrar uma solução satisfatória, pode recorrer às entidades de resolução alternativa de litígios de consumo listadas no Portal do Consumidor [aqui](#), onde pode consultar de forma dinâmica e atualizada a identificação dessas entidades e os respetivos contactos. Pode também utilizar a resolução de litígios em linha da Comissão Europeia para registar a sua reclamação: <http://ec.europa.eu/odr>. Este portal pode ser importante para quem viver noutro país da UE. Ao preencher uma reclamação, é favor indicar o nosso correio eletrónico atendimentoaocliente@eu.ecco.com.
- 9.3. Pode apresentar uma reclamação através do livro de reclamações eletrónico disponível em www.livroreclamacoes.pt.

10. Dados de contacto

- 10.1. Dados de contacto do Serviço de Atendimento ao Cliente:

Número de telefone: +351 30 8800782 («Chamada para a rede fixa nacional»)

Correio eletrónico: atendimentoaocliente@eu.ecco.com

Endereço: ECCO Europe Service Center sp. z.o.o., Żwirki i Wigury 16B, 02 - 092 Varsóvia, Polónia, ao cuidado de: Serviço de Atendimento ao Cliente

11. Formulário de devolução

(Preencher e devolver este formulário apenas se pretender rescindir o contrato)

Para ECCO (Poland) Sp. Z.o.o., ul. Sokołowska 24, 05-806 Sokołów, Polónia:

Eu/nós (*) comunico/comunicamos que eu/nós (*) rescindo o meu/nosso (*) contrato de venda dos seguintes bens:

encomendado em (*) / recebido em (*);

- nome do(s) consumidor(es);
- endereço do(s) consumidor(es);
- assinatura do(s) consumidor(es);

data

(*) completar conforme adequado

Última atualização: 12/2024