

## **Devoluções (direito de resolução, anomalia, erro)**

### **Devoluções por direito de resolução**

O direito de resolução é uma lei prevista em contratos de venda celebrados à distância, portanto é válido nas transações de comércio eletrônico. É o direito de o consumidor poder mudar de ideia e devolver a encomenda independentemente do motivo e sem ter de fornecer qualquer justificação. Este direito aplica-se EXCLUSIVAMENTE a clientes NÃO PROFISSIONAIS, ou seja para compras SEM FATURA mas com documento de venda online.

#### **1. Termos legais do direito**

Todas as vendas realizadas fora de estabelecimentos comerciais estão sujeitas aos Decretos Legislativos n.º 50 de 15/01/1992 e n.º 185 de 25/05/1999 que preveem a possibilidade de o comprador exercer o direito de RESOLUÇÃO. Todas as pessoas singulares (consumidores) que atuem fora do âmbito da sua atividade comercial (com exceção de revendedores e empresas e de quem efetue um pedido indicando o código IVA para a fatura) têm o direito de restituir o bem adquirido ao vendedor no prazo de 14 (quatorze) dias a contar da receção da mercadoria com conseqüente reembolso do preço de compra pago pelo produto em questão. Portanto, as despesas de devolução do produto correm por conta do Cliente.

#### **2. Modo de comunicação do direito de resolução**

A vontade de o comprador exercer o direito de resolução deverá ser comunicada **exclusivamente** através do módulo presente em nosso portal e a devolução deverá ser previamente autorizada pela Premium Services S.r.l.. Não serão aceites solicitações enviadas por meio de telefone, correio ordinário ou endereços de correio eletrônico presentes no sítio Web. O Cliente deverá preencher o módulo inserindo os dados identificativos relativos ao pedido, os próprios dados pessoais, as descrições e as quantidades de material sobre as quais pretende exercer o direito de resolução.

#### **3. Modos de devolução**

O Cliente deverá restituir à Premium Services S.r.l. a mercadoria recebida, a expensas e cuidados próprios, dentro de 14 dias a contar da data de receção, considerando como prazo final o momento em que a mercadoria é entregue para devolução ao transportador. O Cliente deverá compilar pessoalmente uma declaração manuscrita comunicando a intenção de desistir da compra, e anexar à mercadoria uma nota de devolução de acompanhamento. Com relação aos modos de embalagem e transporte, são válidas as indicações previstas nos subparágrafos 3 e 4 do parágrafo 25.

#### **4. Condições para a devolução**

A integridade substancial da mercadoria, em perfeito estado de conservação e **não utilizada**, e da relativa embalagem **original** são requisitos essenciais para o exercício do direito de resolução, acompanhada obrigatoriamente da documentação fiscal presente no momento da receção. A inobservância destes princípios torna inaplicável o direito de resolução. Convidamos os nossos prezados Clientes a colaborar conosco seguindo o nosso procedimento para o envio de devoluções, e a não enviar mercadorias para as quais o direito de resolução não seja aplicável.

#### **5. Reembolsos por direito de resolução**

Em caso de aplicação do direito de resolução, após a receção da mercadoria a Premium Services S.r.l. reembolsará ao Cliente o preço de compra integral, com exclusão das despesas de envio, dentro de um prazo de quatorze dias úteis a contar do dia seguinte ao recebimento da mercadoria em seus estabelecimentos através das seguintes modalidades: substituição da mercadoria, transferência bancária, estorno da movimentação relativa ao pagamento efetuado mediante cartão de crédito.

## **6. Exclusões do direito**

Se as modalidades e os prazos para o exercício do direito de resolução abaixo especificados não forem respeitados, o Cliente não terá direito ao reembolso dos montantes já pagos; no entanto, poderá recuperar, a expensas próprias, os produtos no estado em que foram restituídos à Premium Services S.r.l. ou retirar pessoalmente a mercadoria em nossa sede. Caso não exista correspondência entre o destinatário dos produtos indicado no módulo de solicitação e a pessoa que efetuou o pagamento dos valores devidos por sua compra, o reembolso das quantias, em caso de exercício do direito de resolução, será efetuado em todo caso por Premium Services S.r.l em favor da pessoa que realizou o pagamento.

## **7. Limites do direito**

As normas nacionais em matéria de direito de resolução NÃO se aplicam aos contratos de pouca monta celebrados fora dos locais comerciais (Código do Consumo, Art. 47, subparágrafo 2). Para efeitos de qualificação de um “contrato de pouca monta”, o limite previsto pela legislação nacional é equivalente a 50,00 €, em conformidade com a disposição normativa UE. Todavia, a empresa Premium Services S.r.l. poderá, a seu exclusivo critério, decidir aplicar o direito de resolução também a valores inferiores, nas mesmas formas descritas acima. A aceitação ou não aceitação do direito de resolução para valores inferiores a 50,00 € será comunicada ao requerente via correio eletrónico.

O direito de resolução não se aplica aos produtos não presentes no sítio Web e para os quais o cliente tenha manifestado claramente o desejo de compra fora dos produtos fornecidos por nosso comércio eletrónico (Código do Consumidor, Art. 59, alínea C).

## **8. Anulação da solicitação de devolução**

A empresa Premium Services S.r.l. reserva-se o direito de anular a solicitação de devolução, mesmo que autorizada, quando o cliente não tenha comunicado a disponibilidade para a devolução no prazo de 14 dias a contar da data de receção dos produtos.

**ATENÇÃO:** os artigos de 52 a 59 do Código do Consumo que regula o direito de resolução exigem que o material seja restituído DENTRO DE UM PRAZO MÁXIMO DE 14 DIAS. Uma vez que a empresa necessita de um tempo técnico para conferir e garantir este direito ao consumidor (preenchimento de módulos, notas de devolução, acordo com os transportadores, etc.), caso o cliente tenha interesse em exercê-lo, sugerimos vivamente que encaminhe a solicitação O MAIS RAPIDAMENTE POSSÍVEL a fim de evitar a decadência do direito.

### **Devoluções devido a anomalia ou erro no envio**

A devolução é o direito que o consumidor pode exercer no caso em que o produto adquirido apresente evidentes anomalias ou disformidades, ou não corresponda à mercadoria encomendada.

#### **1. Prazos para a devolução**

Não serão aceites reclamações após 14 dias de calendário a contar da receção da mercadoria.

#### **2. Solicitação de devolução**

As eventuais devoluções deverão ser solicitadas exclusivamente através do módulo presente no portal e deverão ser previamente autorizadas por Premium Services S.r.l..

#### **3. Entrega dos materiais**

O cliente deverá aguardar a nossa autorização para a devolução e, uma vez obtida (via correio eletrónico), deverá embalar os materiais adequadamente, indicando o endereço completo da nossa empresa e o seguinte texto “DEVOLUÇÃO DE MERCADORIA” no pacote e informando claramente o número do pedido no interior

do mesmo. Ao término do procedimento, o cliente deverá comunicar à nossa empresa via correio eletrônico que a mercadoria está pronta, indicando os horários e o local de entrega. A nossa empresa enviará o seu próprio transportador para retirar a mercadoria a restituir.

#### **4. Devoluções não autorizadas**

Eventuais devoluções de materiais não autorizados ou enviados de formas diferentes das aqui descritas serão rejeitadas.

#### **5. Devoluções de produtos adquiridos através do módulo de vendas online**

Os materiais devolvidos deverão estar acompanhados do documento original de venda online constante na documentação recebida pelo Cliente, e também por uma declaração manuscrita por este último com a especificação do motivo da devolução.

#### **6. Devoluções de produtos faturados**

Caso tenha sido solicitada a emissão de uma fatura no momento da compra, a mercadoria deverá ser devolvida acompanhada de um documento de transporte indicando o motivo da devolução e o número da fatura de acompanhamento ou do documento de transporte recebido pelo Cliente.

#### **7. Reembolso dos montantes**

O reembolso dos montantes ocorrerá após a receção e verificação da mercadoria, incluindo os custos de envio, no prazo de trinta dias a contar da receção da mercadoria devolvida.

#### **8. Despesas relacionadas com as devoluções**

A empresa Premium Services S.r.l. reserva-se o direito de cobrar um valor percentual sobre os custos de transporte caso os motivos da devolução sejam inexistentes, os produtos sejam perfeitamente funcionais e íntegros, ou tenham sido causados por descrições parciais ou insuficientes durante a fase do pedido ou outros motivos que tenham impossibilitado a correta interpretação do pedido.

#### **9. Exclusão das devoluções**

A possibilidade de devolução por anomalia, disformidade ou erro no envio caduca caso o cliente tenha adulterado o produto, ou já o tenha utilizado; neste último caso o cliente poderá usufruir do procedimento de reparação em garantia (que poderá incluir, dentro de determinados prazos, a substituição do produto).

#### **10. Anulação da solicitação de devolução**

A empresa Premium Services S.r.l. reserva-se o direito de anular a solicitação de devolução, mesmo que autorizada, quando o cliente não tenha comunicado a disponibilidade para a devolução no prazo de 14 dias a contar da data de receção dos produtos.

**ATENÇÃO:** tal como no caso do direito de resolução, vista a necessidade de um prazo técnico por parte da empresa para a aceitação do pedido de devolução (preenchimento de módulos, notas de devolução, acordo com os transportadores, etc.), caso o cliente tenha interesse em exercê-lo, sugerimos vivamente que encaminhe a solicitação O MAIS RAPIDAMENTE POSSÍVEL a fim de evitar a decadência do direito.

---

Validade

As presentes condições de devolução têm validade imediatamente a partir da data de publicação ou atualização indicada na parte inferior deste documento.