



Termos e Condições Gerais de Venda da Chocolateria Delícia

Os presentes Termos e Condições Gerais de Venda determinam as relações contratuais entre a Chocolateria Delícia - Unipessoal, Lda, com NIPC 508169100 na Avenida Alberto Sampaio nº10, 3510-027 - Viseu, doravante designada por "**Chocolateria Delícia**" e, por outro lado os particulares que desejem adquirir os produtos da Chocolateria Delícia através do site **www.chocolateriadelicia.pt**, doravante designado por "utilizador"

A aquisição de produtos ou utilização da loja online será realizada de acordo com os Termos e Condições aqui presentes. Ao concluir o seu registo ou efetuar outras ações neste portal, fica automaticamente vinculado aos mesmos.

Ao concluir o registo da empresa como cliente ou, ao ser feita uma encomenda, fica o cliente automaticamente vinculado aos mesmos, subentendendo-se a sua aceitação.

- 1. Política de Encomendas**
- 2. Política de Privacidade e Segurança**
- 3. Política de Satisfação/Devolução**
- 4. Política de Preços**
- 5. Apoio ao Cliente**
- 6. Direitos Autor**
- 7. Faturação**

1. Política de Encomendas

- **Processamento de Encomenda**

Após o utilizador finalizar o pedido de encomenda, a mesma será verificada pela nossa equipa. A encomenda é processada e expedida, após se verificar o pagamento da mesma, no prazo máximo de 48 horas úteis, sendo que a entrega da mesma é prevista entre 24 a 96 horas úteis em qualquer destino da península ibérica, exceto situações às quais sejamos alheios. Não serão processadas as encomendas realizadas em fim-de-semana ou feriado.

Chocolateria Delícia Unip, Lda

geral@chocolateriadelicia.com
www.chocolateriadelicia.com
www.facebook.com/pirulitodelicia
Chocolateria Delícia Unip, Lda

Sede/Fábrica Rua das Gândaras nº 31 Pascoal, Abraveses 3515 - 211 | VISEU | PORTUGAL | TLF 232 182 751
Loja Avenida Alberto Sampaio nº 10 3510 - 027 | VISEU | PORTUGAL | TLF 232 431 950 | TLM 919653656
Capital Social 120.000,00€ | **NIF.:** 508 169 100 | Matriculada na C.R.C. Viseu sob o mesmo número

geral@chocolateriadelicia.com
www.chocolateriadelicia.com
www.facebook.com/pirulitodelicia

Sede/Fábrica Rua das Gândaras nº 31 Pascoal, Abraveses 3515 - 211 | VISEU | PORTUGAL | TLF 232 182 751
Loja Avenida Alberto Sampaio nº 10 3510 - 027 | VISEU | PORTUGAL | TLF 232 431 950 | TLM 919653656
Capital Social 120.000,00€ | **NIF.:** 508 169 100 | Matriculada na C.R.C. Viseu sob o mesmo número



- **Exemplo de Procedimentos para Entrega de Encomenda**

- Os pedidos efetuados até ao 11.00h (Ex. Segunda-feira), são expedidos até às 17h do próprio dia (Ex. Segunda-feira), procedendo à entrega da encomenda até às 48h seguinte.

- Os pedidos efetuados após as 11.00h serão processados no dia útil seguinte para efeitos de recolha. (Ex. Pedido efetuado às 14.00h (Ex. Segunda-feira), expedição feita até às 18h do dia útil seguinte (Ex. Terça-feira), entrega da encomenda até 48h do segundo dia útil. (Ex. Quarta-feira)

- **Expedição de Encomenda**

Após a verificação e confirmação do pagamento efetuado, a nossa equipa irá proceder à expedição da encomenda dentro do prazo acima referido, salvo rutura de stock, sendo o cliente contactado caso seja essa a situação.

- **Acompanhamento de Encomenda**

- O acompanhamento da encomenda pode ser realizado através da sua conta pessoal em deliciasdaestrela.pt em "Minhas Encomendas". Através do Histórico atualizado que iremos manter em cada conta de cliente, poderá verificar em tempo real os diversos procedimentos até à entrega da sua encomenda.

- **Entrega de Encomenda**

- Ao realizar o pedido de encomenda deve ter-se em atenção que **não realizamos entregas em apartados postais.**

Recomendação - A entrega das encomendas irá ocorrer no prazo anteriormente mencionado, no horário entre as 09:00h e as 18:00h. Deverá ter-se este horário em atenção, no momento em que é indicada a morada para entrega, uma vez que deverá ter uma pessoa para aceitar a respetiva encomenda. Caso seja mais conveniente poderá ser indicada uma morada de trabalho ou outra morada (família) que tenha a garantia que irá ter alguém disponível para a aceitação da encomenda, os custos que decorram de uma segunda tentativa de entrega por parte do transportador serão imputados ao cliente.



2. Política de Privacidade e Segurança

- A **Chocolateria Delícia** respeita e garante a segurança e a privacidade dos dados dos seus clientes, sendo os mesmos solicitados e utilizados pela **Chocolateria Delícia** nas seguintes situações;
- **Processo Registo** - A informação recolhida no processo de registo é utilizada exclusivamente para o processamento das encomendas e respetiva faturação.
- **Processo Pagamento** - Qualquer operação de pagamento realizada nesta plataforma onde sejam solicitados dados/informação pessoal, é realizada de forma a garantir a proteção dos mesmos, garantindo a encriptação dos dados através de um Certificado de Segurança (SSL)
- **Publicidade/Newsletter** - A sua informação pessoal poderá ser utilizada para receber no seu endereço de email a respetiva publicidade da nossa empresa, promoções ou ofertas especiais, deixando-lhe a opção e caso não o pretenda, de enviar email a comunicar ou a não subscrição da nossa Newsletter aquando do processo de registo na nossa plataforma.

• **Acedendo ao processo de registo e concluindo o mesmo, está automaticamente a concordar com as normas acima indicadas na nossa Política de Privacidade e Segurança.**

3. Política de Satisfação/Devolução

Caso o utilizador verifique na receção da sua encomenda que a mesma não se encontra em perfeito estado ou que contém algum produto danificado, deverá efetuar a devolução da mesma ao estafeta ou a aceitação sobre reserva, justificando na Guia de Remessa o motivo da devolução ou reclamação. Deverá ainda contactar-nos e reportar a situação com a maior brevidade, através do formulário de contacto em **www.chocolateriadelicia.com** .

A **Chocolateria Delícia** reconhece a todos os seus clientes o direito de resolução dos contratos que com ela celebram, permitindo-lhes a devolução num prazo de 14 dias dos produtos adquiridos nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de Fevereiro, excetuando produtos que se encontrem abrangidos pelo Artigo 17.º, alínea d) ("Fornecimento de bens que, por natureza, não possam ser reenviados ou sejam suscetíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo.")



Esta devolução deve ser sempre feita em transporte de frio positivo entre os 12°C e os 17°C.

Incumbe ao cliente suportar o custo da devolução da mercadoria conforme Artigo 13.º - 2), ficando a **Chocolateria Delícia** de restituir apenas o montante do valor correspondente à mercadoria.

Excluem-se as devoluções que derivem de algum defeito do produto, sendo que, neste caso a **Chocolateria Delícia** compromete-se a trocar o produto de imediato por outro igual ou de características idênticas, suportando os respetivos custos de envio.

4. Política de Pagamentos

- Os preços apresentados em **www.chocolateriadelicia.com**, salvo exceção, são válidos para a data em que o cliente os visualiza e procede á respetiva encomenda, mesmo que o envio ou pagamento seja efetuado em data posterior.
- Os preços apresentados em **www.chocolateriadelicia.com** incluem IVA á taxa legal em vigor.
- Os preços estão sujeitos a alteração sem aviso prévio.
- **Métodos de Pagamento**
- Em **www.chocolateriadelicia.com** pode efetuar o pagamento da sua encomenda através de :
 - Paypal - Poderá utilizar este método com a sua conta Paypal.
 - Cartão de Crédito (VISA/MASTERCARD/AMERICAN EXPRESS) - Este método é assegurado através do sistema Hipay.
 - Multibanco - Ao selecionar este método no processo da sua encomenda, irá receber os dados necessários para proceder ao pagamento da mesma através do Netbanking ou referência Multibanco.
 - Payshop - Poderá ainda realizar o pagamento da sua encomenda num agente Payshop perto de si.
 - Transferência Bancária - Poderá realizar a transferência por forma a pagar a sua encomenda através do Netbanking do seu banco ou em uma caixa ATM perto de si.
 - Hipay - Poderá utilizar este método que disponibiliza várias soluções de pagamento locais em cada País. (Visa,Mastercard,Maestro,Sisal,Ing Homepay,CBC,Belfius,Bancontact,Ideal,Przelewy24)



Todos os métodos acima mencionados, são colocados à disposição do cliente para o pagamento da sua encomenda, sem qualquer custo para o mesmo.

- Não aceitamos qualquer responsabilidade pela ausência do pagamento nas nossas contas, fruto da incorreta colocação de dados por parte do utilizador (Ex. Utilizador digita N° conta ou dados incorretamente)

- Ao utilizar os métodos de pagamento acima referidos, concorda com os termos e condições referidos nesta página.

5. Apoio ao Cliente

A nossa empresa possui um sistema de apoio ao cliente integrado em www.chocolateriadelicia.com

- Poderá solicitar esclarecimentos referentes aos produtos ou cotações para revenda.
- Apresentar reclamação ou reportar algum problema que tenha sucedido com a sua encomenda.
- Solicitar esclarecimento relacionado com a Faturação da sua encomenda.
- Efetuar uma sugestão ou propor uma parceria.
- Outro assunto que não se enquadre nas restantes opções.

Poderá encaminhar a sua questão por correio eletrónico ou contacto telefónico para: geral@chocolateriadelicia.com

6. Direitos de autor

A **Chocolateria Delícia** reserva-se ao direito de;

- Proceder á alteração do conteúdo do portal e loja online, catálogos e demais materiais de comunicação.
- Bloquear por tempo determinado ou indeterminado o cliente que não cumpra com as normas aqui mencionadas e que lese a atividade da nossa empresa.



- Garantir a proteção e impedir o uso de imagens ou conteúdo de qualquer material de comunicação.
- Impedir o uso da marca sem autorização, uma vez que constitui marca registada (INPI) e outros direitos de propriedade industrial.
- É expressamente proibido, utilizar todo e qualquer material da nossa marca para satisfazer qualquer necessidade de outras.

7. Faturação

- Após finalizar a sua encomenda e proceder ao pagamento, será enviada nota de pagamento para o endereço e-mail que inseriu aquando do registo da sua conta.

Se o cliente se encontra fora de Portugal Continental, ChocolateriaDelícia Unp Lda informa desde já que na eventualidade de processo judicial, este deve ser exclusivamente instaurado nos Tribunais Portugueses.

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer à Plataforma Europeia de Resolução de Litígios em Linha, disponível em (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>) ou nos termos e para os efeitos do disposto no art. 18º da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, informamos que a entidade de RAL disponível é o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa.

Atualizado à data de 09 de Junho de 2016

A Gerência

Manuela Soares