

TERMOS E CONDIÇÕES

MARKETPLACE DO ALTO TÂMEGA

O Marketplace do Alto Tâmega encontra-se alojado no endereço: <https://altotamega.com/market/> e tem como objetivo promover os produtores e vender os produtos do Alto Tâmega quer a nível local, regional e nacional como a nível internacional, sendo também esta uma forma de promoção do território.

O Marketplace do Alto Tâmega permite a pessoas singulares e/ou coletivas, maiores de 18 anos, após o seu registo no website (doravante designados por “Cliente”), a compra, por intermédio da Marketplace, de produtos novos a produtores/vendedores externos à IDR – Inovação e Desenvolvimento Regional, Unipessoal, Lda, a preços e condições estabelecidas pelos próprios vendedores.

As presentes condições gerais de venda online podem ser alteradas sem aviso prévio, devendo por isso ser consultadas antes da realização de qualquer encomenda.

O Marketplace tem o seguinte regulamento de adesão e funcionamento:

Artigo 1.º

Objeto

Este documento estabelece as condições nas quais o Marketplace do Alto Tâmega põe à disposição do cliente produtos comercializados por produtores/vendedores do Alto Tâmega. O Marketplace do Alto Tâmega visa:

- 1 – A promoção de produtores de produtos endógenos e/ou produzidos na região do Alto Tâmega, que aceitem publicitar os seus produtos no Marketplace.
- 2 – Pretende também vender produtos não perecíveis produzidos na região do Alto Tâmega.
- 3 – A compra de qualquer produto no Marketplace implica a aceitação das presentes Condições Gerais de Venda Online.
- 4 – Todas e quaisquer bebidas alcoólicas disponíveis para venda só podem ser adquiridas por pessoas que tenham a idade legal para tal, no seu país de residência.
- 5 – A IDR - Inovação e Desenvolvimento Regional, Unipessoal, Lda. Tem a sua sede na Avenida da Cooperação, Ed. Inditrans, Lote A1, N.º 2, 5400-673 Outeiro Seco – Chaves (Portugal), Telefone: +351 276 340 920 (Chamada para a rede fixe nacional de acordo com o tarifário em vigor), email: market@altotamega.com, NIF: 508007305.

Artigo 2.º

Inscrições

A inscrição no Marketplace do Alto Tâmega é gratuita. Para tal, os produtores devem:

- 1 – Preencher uma ficha de adesão, onde descrevem os produtos, preços e categorias;
- 2 – Aceitar os termos descritos em relação à proteção de dados, assinar e digitalizar e enviar para a IDR;
- 3 – Enviar o logotipo da empresa.
- 4 – Aceitar que lhe fotografem os produtos de forma a que estejam todos os produtos dispostos no Marketplace de modo uniforme. Todas as imagens serão apenas utilizadas como meio de promoção do produto, tanto no Marketplace como nas redes sociais.
- 5 – Para oficializar a transação a IDR, entidade responsável pelas vendas no Marketplace, celebrará um contrato individual com cada produtor que deseje vender os seus produtos através do Marketplace do Alto Tâmega.

Artigo 3.º

Funcionamento

O Marketplace do Alto Tâmega permite ao cliente consultar e comprar produtos comercializados pelos produtores/vendedores no seu website.

No caso dos produtos que sejam apenas promovidos pelo Marketplace, as operações realizadas são celebradas diretamente entre o cliente e os produtores/vendedores, em observância com os preceitos e demais requisitos legais que vigoram a cada momento. A IDR não assume a posição de agente/distribuidor/representante dos produtores/vendedores, nem de revendedor dos produtos propostos pelos produtores/vendedores por intermédio do Marketplace do Alto Tâmega.

No caso dos produtos vendidos diretamente no Marketplace, as operações realizadas são celebradas entre o cliente e o Marketplace, em observância com os preceitos e demais requisitos legais que vigoram a cada momento. A IDR assume a posição de agente/distribuidor/representante dos produtores/vendedores, e de revendedor dos produtos propostos pelos produtores/vendedores por intermédio do Marketplace do Alto Tâmega. Os Produtos anunciados e vendidos no Marketplace são da inteira responsabilidade dos produtores/vendedores de Marketplace, nomeadamente no que se refere à sua propriedade, qualidade, segurança, origem, garantia e cumprimento da legislação aplicável.

A responsabilidade pelo produto, apenas vigora entre o momento e entrega dos produtos, nas instalações da IDR, até ao seu envio/remessa. De igual modo, a IDR é responsável pelo condicionamento e armazenamento dos produtos desde a sua chegada até à sua expedição.

Artigo 4.º

Cliente

O Cliente apenas poderá comprar no Marketplace após aceitar os Termos e Condições e a Política de Privacidade sem quaisquer restrições ou reservas, bem como após a criação de uma Conta de Cliente particular.

Artigo 5.º

Produtos

Os produtos promovidos no Marketplace terão de respeitar os seguintes requisitos:

1 – Apenas se aceitam produtos no Marketplace que sejam endógenos e/ou produzidos na região do Alto Tâmega e que não sejam perecíveis ou careçam de refrigeração. Assim, aceitam-se os seguintes produtos: Vinho, Azeite, Mel, Batata, Frutos Secos embalados, Chá/Infusões e Artesanato.

2 – Relativamente ao artesanato, aceitem-se produtos maioritariamente manufaturados na região e dentro das seguintes categorias: cosméticos (sabonetes, cremes, água termal, etc); cestaria, barro, têxtil (lã, burel, linho); peças ornamentais (jóias em vários materiais), peças em ferro e madeira.

3 – A admissão de novos produtos/setores será ponderada aquando da sua apresentação por escrito à IDR.

4 – As imagens que ilustram cada produto podem diferir do produto posteriormente entregue, estando também sujeitos, estes mesmos produtos, a rutura de stock.

5 – A IDR reserva-se ao direito de modificar, sem aviso prévio e a qualquer momento, a informação e oferta comercial apresentada sobre: produtos, preços, condições comerciais e serviços.

Artigo 6.º

Encomendar no Marketplace

A encomenda é realizada através de um processo simples, com os seguintes passos:

- 1 – Adicione ao carrinho de compras os produtos que pretende encomendar;
- 2 – Finalize a encomenda com o preenchimento dos campos solicitados;
- 3 – Escolha o método de pagamento e proceda ao pagamento da encomenda, após a receção do mesmo, esta será processada e enviada. Receberá as notificações de confirmação e expedição da sua encomenda;
- 4 – O preço total dos produtos já incluiu IVA à taxa legal em vigor;
- 5 – Os pagamentos são recebidos em euros, independentemente da moeda com que é efetuada a transação, as taxas de conversão dos pagamentos feitos em outras moedas terão de ser suportadas pelo cliente.

Artigo 7.º

Meios de pagamento

O Marketplace disponibiliza os seguintes meios de pagamento:

- Cartão Visa e/ou MasterCard
- Multibanco
- MB Way
- Transferência bancária

Artigo 8.º

Faturação

A emissão da fatura é da inteira responsabilidade da IDR. A fatura emitida é em observância com os preceitos e demais requisitos fiscais que vigoram a cada momento.

Artigo 9.º

Expedição e Entrega

A expedição e entrega das encomendas do Marketplace é da inteira responsabilidade da IDR.

Uma vez feita a encomenda os dados da mesma não podem ser alterados, nomeadamente no que se refere ao método de envio, morada de entrega e contactos de receção.

Artigo 10.º

Custos de entrega

O custo do transporte é definido em função do peso e volume da encomenda e o país de entrega, nomeadamente Portugal Continental, Açores e Madeira, Países da Europa e Países fora da Europa. Este custo é adicionado na fase de conclusão da encomenda, uma vez que está pendente do peso e volume da mesma.

Artigo 11.º

Tratamento e entrega da encomenda

1 – A encomenda apenas será processada após a confirmação do respetivo pagamento, sendo o Cliente informado, por escrito, da confirmação da celebração da venda do produto/serviço e da data estimada de entrega ou disponibilização na loja.

2 – O Marketplace do Alto Tâmega não realiza entregas em apartados.

3 – Todas as encomendas só serão processadas após o recebimento efetivo do pagamento. A formalização da encomenda só em si não constitui uma reserva dos produtos.

4 – Todas as encomendas feitas na Garrafeira Nacional têm um prazo máximo de pagamento de 15 dias. Findo este prazo, a encomenda será automaticamente cancelada.

5 – Após a confirmação da encomenda, será enviado um e-mail para o endereço de contacto registado fornecido pelo cliente aquando a formalização, com todos os detalhes sobre a entrega, faturação, informações de pagamento, produtos e valores. Caso o cliente não receba o e-mail de confirmação de encomenda é solicitado que entre em contacto com a IDR através do endereço de e-mail: market@altotamega.com para que essa notificação seja novamente remetida para o endereço de e-mail do cliente.

6 – A fatura da encomenda será disponibilizada, no momento da expedição da encomenda, em formato digital ou em caso de pedido do cliente em formato papel (que seguirá com a encomenda).

7 – Os estados das encomendas são compreendidos em 3 fases:

- Pendente - Aguarda a entrada do pagamento no sistema.

- Em Processamento - Fase em que o pagamento já foi rececionado, e a encomenda encontra-se em processamento e em acondicionamento ou preparação.
- Finalizada - A encomenda já foi expedida/enviada.

8 – No caso de haver uma encomenda que não possa ser satisfeita em parte ou na sua totalidade, o cliente será contactado pelo Marketplace do Alto Tâmega de forma a encontrar a solução mais adequada.

Artigo 12.º

Devoluções

- a) Se, no ato da entrega da encomenda, o cliente verificar que a sua encomenda se encontra danificada, deverá devolvê-la de imediato à empresa de transportes.
- b) A IDR reconhece a todos os seus clientes o direito de resolução dos contratos que com ela celebram, permitindo-lhes a devolução, num prazo de 14 (catorze) dias, dos produtos adquiridos nos termos do Decreto-Lei n.º 109-G/2021 e Decreto-Lei n.º 84/2021, de 10 de dezembro de 2021.
- c) Para realizar a devolução da encomenda, o produto deverá estar em perfeitas condições, e se for caso disso com a sua embalagem original, acessórios ou ofertas promocionais incluídas, e acompanhado do comprovativo de compra ou fatura.
- d) O custo da devolução decorre por conta do cliente, salvo as seguintes situações: ato da entrega a encomenda se apresente danificada e/ou com alterações que possam ter prejudicado o produto; equívoco no embalamento e o produto não é o que consta na encomenda;
- e) Uma vez recebida a mercadoria nas nossas instalações e após validação do estado da mesma em conformidade, proceder-se-á à devolução do seu valor através de transferência bancária, ou uma outra solução previamente acordada com o mesmo.

As devoluções deverão ser efetuadas para a seguinte morada:

IDR

Av. da Cooperação, Ed. Inditrans, Lote A1, N.º 2

5400-673 Outeiro Seco – Chaves, Portugal

Contactos:

Telefone: +351 276 340 920

(Chamada para a rede fixe nacional de acordo com o tarifário em vigor)

Email: market@altotamega.com

Horário de atendimento: 9h00 – 16h00

Artigo 13.º

Reembolsos

1 – O reembolso do valor pago pelo Cliente será efetuado através de transferência bancária, sem custos para o consumidor, após a validação do cumprimento das condições de devolução descritas no ponto 12.

2 – Salvo os casos em que o Marketplace do Alto Tâmega considere que o produto devolvido não se encontra nas condições devidas, o reembolso poderá não se realizar.

Artigo 14.º

Litígios

1- Para os produtos promovidos no Marketplace a IDR não é parte do contrato de compra e venda celebrado entre os produtores/vendedores e o cliente. Deste modo, os litígios deverão ser resolvidos diretamente entre o cliente e os produtores/vendedores, podendo eventualmente a IDR ser intermediária através da ferramenta de mensagens colocada à sua disposição no Marketplace. No entanto, a IDR não assumirá qualquer responsabilidade perante o cliente, por ser parte alheia da relação contratual entre cliente e os produtores/vendedores.

Para os produtos vendidos diretamente no Marketplace a IDR é parte do contrato de compra e venda celebrado entre os produtores/vendedores e o cliente. Deste modo, os litígios relacionados com a entrega/venda do produto deverão ser resolvidos diretamente entre o cliente e a IDR. No entanto, a IDR não assumirá qualquer responsabilidade perante o cliente, relacionado com a qualidade e estado dos produtos aquando da sua venda, sendo que esta questão deverá ser resolvida entre cliente e os produtores/vendedores.

Nos termos e para os efeitos do disposto no art. 18º da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, informa-se que a entidade de RAL disponível é o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, com os seguintes contactos:

Morada: Rua dos Douradores, nº 112 - 2º 1100 - 207 Lisboa

Telefone: (+351) 218 80 70 30 (Chamada para a rede fixa nacional)

Telefone da Direção-Geral do Consumidor: (+351) 213 564 650 (Chamada para a rede fixa nacional)

E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Site: <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>

2 - Resolução de Litígios Online

A União Europeia criou um site para apoiar os consumidores a apresentarem as suas reclamações sobre qualquer litígio em que estejam envolvidos. Neste âmbito, o Marketplace do Alto Tâmega disponibiliza toda a informação para que possa exercer o seu direito de reclamação junto de uma entidade oficial, terceira e imparcial ao processo, («entidade de resolução de litígios») que o ajudará a resolver o litígio em questão.

Assim, se ficou insatisfeito com a aquisição de um bem ou serviço no nosso site, ou com a solução por nós apresentada para resolver a situação, pode aceder a este site oficial <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PT> e expor a sua contestação.

3 - Resolução alternativa de litígios

A resolução alternativa de litígios é a possibilidade que todos os consumidores têm ao seu dispor de recorrer a entidades oficiais que os ajudem na resolução, ou orientação de algum conflito, antes de abrirem processos litigiosos nos Tribunais.

Regra geral, o procedimento é o seguinte: o cliente pede a um terceiro imparcial que intervenha como intermediário entre si e o comerciante que é o alvo da sua reclamação. O intermediário pode sugerir uma solução para a sua reclamação, impor uma solução a ambas as partes ou reunir as partes para encontrar uma solução.

Talvez conheça o conceito de resolução alternativa de litígios por outro nome: 'mediação', 'conciliação', 'arbitragem' ou 'comissão competente no âmbito dos litígios de consumo'.

A resolução alternativa de litígios é, por norma, menos dispendiosa, menos formal e mais rápida do que a via judicial.

O Marketplace do Alto Tâmega disponibiliza os sites de algumas dessas entidades que poderão ajudá-lo a apresentar os seus argumentos:

Sugestões de Entidades de Resolução Alternativa de Litígio

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

<https://www.cniacc.pt>

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

<https://cicap.pt/>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

<http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>

CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)

<http://www.ciab.pt/pt/>

CIMPAS – Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros

<https://www.cimpas.pt/>

As presentes condições gerais de venda online podem ser alteradas sem aviso prévio, devendo por isso ser consultadas antes da realização de qualquer encomenda.

Artigo 15.º

Responsabilidade

A IDR não se responsabiliza pela utilização defeituosa do Marketplace por parte do cliente ou por qualquer erro da sua parte no processo de compra, nem tão pouco por factos imputáveis a uma entidade terceira.

A IDR não se responsabiliza pelos conteúdos e informação disponibilizados pelos produtores/vendedores do Marketplace. Tais conteúdos e informações são da inteira responsabilidade dos mesmos. Também não se responsabiliza pelas vendas concluídas por intermédio do Marketplace, sendo que qualquer reclamação relativa à compra deverá ser encaminhada para os Vendedores, ao qual compete assumir a responsabilidade sobre os contratos de compra e venda entre o cliente e os produtores/vendedores, conforme disposto no artigo 14.º.

O cliente é responsável pela utilização que faz do Marketplace do Alto Tâmega, nomeadamente a informação que fornece na compra e o conteúdo da avaliação dos produtores/vendedores.

Artigo 16.º

Política de Privacidade

O Marketplace do Alto Tâmega garante que todos os dados dos seus clientes são confidenciais, sendo utilizados única e exclusivamente por si para a gestão de encomendas e manutenção da conta de cliente, não os cedendo ou vendendo a terceiros. Para mais informações aceder à nossa Política de Privacidade.

Artigo 17.º

Proteção de Dados

As informações e os dados relativos ao Comprador são processados pelo Marketplace do Alto Tâmega e, salvo menção em contrário, são indispensáveis para assegurar a gestão da sua conta e do seu acesso ao Serviço.

Os dados pessoais facultados serão unicamente utilizados para as seguintes finalidades:

- Execução e gestão de contrato de compra de bens;
- Processamento de encomendas;
- Comunicação com clientes e esclarecimento de dúvidas;
- Processamento de pedidos de informação;
- Processamento de reclamações, Processos de Reguladores, Processos pré-contencioso ou exercício de direitos em processos judiciais;
- Atividades de análise estatística;
- Verificar, manter e desenvolver sistemas e análises estatísticas;
- Comunicações de marketing direto (caso tenha consentido no tratamento dos seus dados pessoais para esta finalidade);
- Prevenção e combate à fraude;
- Solicitação de comentários a produtos ou serviços adquiridos;
- Realização de inquéritos de satisfação;

As informações necessárias à entrega serão transmitidas ao Vendedor para esta única finalidade.

O titular dos dados pode exercer o direito de acesso, de retificação, de apagamento, de limitação do tratamento, de portabilidade, de oposição e de reclamação para autoridade de controlo - Comissão Nacional de Proteção de dados, e-mail: geral@cnpd.pt , sem prejuízo das finalidades e prazos de conservação acima referidos. O nosso Encarregado de Proteção de Dados pode ser contacto através do email dpo@adtrat.pt

Artigo 18.º

Livro de Reclamações

O Marketplace do Alto Tâmega possui Livro de Reclamações digital, sendo que o *link* se encontra ao fundo da página www.altotamega.com/market.