

Termos e Condições

Informação da Empresa
Designação Social: Escrivães e Queiroga Lda
Marca Registada: Amarello's
Sede: Rua da Giã, 43 – 4740-418 Fonte Boa
Atelier: Rua da Estela 2475 – loja1 – 4570-209 Estela
NIPC: 516363280

1. INFORMAÇÃO SOBRE PRODUTO

1.1 Produtos Personalizados

A Amarello's disponibiliza produtos com características personalizáveis, tais como cor, tamanho, alteração no design, alteração da capa, adaptação de nome ou outras características pessoais do destinatário do produto.

A responsabilidade das informações a usar na personalização dos produtos é do cliente. Antes de avançar com a personalização do produto, será enviada uma maquete digital ao cliente para que valide todas as informações. Não nos responsabilizamos por informações incorretas que não tenham sido confirmadas na aprovação da maquete.

Os produtos personalizados não poderão ser devolvidos.

Os nossos artigos são produzidos e/ou personalizados manualmente, um a um, sendo que a maior parte do processo é realizado internamente, tornando cada peça única. No entanto, fruto do processo manual poderão ocorrer pequenas assimetrias e ligeiras imperfeições.

2. PROPRIEDADE INTELECTUAL

Todos os elementos de texto, visuais, sonoros, tecnológicos e outros conteúdos presentes nas páginas da Amarello's e enviados para clientes nas maquetes de aprovação de produtos, constituem propriedade exclusiva da empresa Escrivães e Queiroga Lda, estando protegidos pelo Direito de Propriedade Intelectual. Ao permitir ao acesso às páginas e ao enviar maquetes para aprovação, não se está a conceder qualquer licença ou direitos.

Por conseguinte, a utilização, reprodução, cópia e divulgação por outros meios de logótipos, textos, imagens e vídeos constantes nas referidas páginas e em conteúdos criados pela marca, só poderá ocorrer mediante autorização prévia nesse sentido. Nenhuma parte poderá ser reproduzida com a finalidade de ser comercializada ou distribuída para fins comerciais, não podendo igualmente ser modificada ou incorporada em qualquer outro trabalho ou publicação.

3. PROCESSO DE COMPRA

3.1 Encomenda

Todas as encomendas deverão ser efetuadas por escrito através do endereço de e-mail geral@amarells.pt, por mensagem para as nossas páginas nas redes sociais ou por WhatsApp para 964305318 / 913246407, para que fique confirmada a intenção de compra do cliente e seja criado um registo de encomenda. Não aceitamos encomendas por telefone.

O prazo de processamento /execução das encomendas, após adjudicação e validação de pagamento, é de 5 dias úteis a 4 semanas dependendo dos artigos pretendidos. Para saber o prazo estimado de execução do pedido que pretende fazer, pode solicitar mais informação pelo mail geral@amarells.pt.

Se pretender realizar uma encomenda com urgência, a mesma está sujeita a uma taxa de urgência e o valor da taxa varia consoante a urgência, o tipo e a quantidade de artigos pretendidos, tendo sempre em consideração que os prazos de execução, só serão considerados após validação do pagamento.

Reservamo-nos o direito de não aceitar encomendas urgentes por não serem passíveis de ser executadas de forma atempada.

3.2 Política de Preços

Os preços indicados nas nossas plataformas incluem IVA à taxa legal em vigor.

Os preços e promoções apresentados podem sofrer variações e a sua disponibilidade poderá estar condicionada a determinadas alturas específicas do ano.

Os custos de envio são da responsabilidade do cliente e acrescem ao valor total dos artigos pedidos. O cliente será informado do valor do envio na altura da compra, uma vez que estes estão condicionados ao peso e forma de envio.

Reservamo-nos ao direito de alterar/atualizar os preços a qualquer momento.

3.3 Método de pagamento

O pagamento realizar-se-á sempre por adiantado por transferência bancária ou MBWay

Sempre que o pagamento for por transferência bancária, o comprovativo do mesmo, deve ser enviado por mensagem privada para as nossas páginas @amarells.ac ou para o e-mail geral@amarells.pt.

A execução/produção dos pedidos é iniciada após validação do pagamento

3.4 Faturação

Na adjudicação deverão ser indicados os dados para emissão da fatura nomeadamente:

- Nome; NIF; Morada de faturação e morada de envio [caso seja diferente]

3.5 Entrega e envios

Entregas em mãos, são possíveis em Fonte Boa, Apúlia e nas freguesias vizinhas do concelho de Esposende, em local e horário a combinar. Também podem ser levantadas no nosso atelier situado na Rua da Estela 2475 – loja1 -4570-209 Estela, sempre mediante marcação prévia, uma vez que não temos atendimento ao público.

Os envios são feitos em correio, CTT, sendo que os custos do envio ficam a cargo do cliente e variam consoante o peso da encomenda.

Todas as encomendas até 2kg enviadas via CTT seguem em correio registado. Acima de 2kg ou de volume elevado, as encomendas são enviadas via CTT Expresso ou como Encomenda Postal, varia consoante o volume e destino. Após expedição é enviado para o cliente o número de registo da encomenda para que possa fazer o seu seguimento. O seguimento pode ser feito na página dos CTT através desta [ligação](#).

No caso de ocorrerem atrasos nas entregas, devido a causas alheias à nossa vontade e que não sejam da nossa responsabilidade, não existirá direito a indemnização a favor do cliente.

Caso a encomenda seja devolvida por endereço/morada incorreta ou insuficiente ou por não levantamento atempadamente, será feita nova expedição após nova cobrança dos portes.

3.6 Trocas e Devoluções

Reservamo-nos o direito de não aceitar devoluções de artigos adquiridos por se tratarem de produtos festivos e/ou personalizados. As devoluções, cancelamentos ou reembolsos não se aplicam a bens personalizados, situação está prevista na lei. A informação referente ao direito de resolução do contrato por parte do consumidor [cliente particular] está descrita detalhadamente no Decreto-Lei n.º 143/2001 e Decreto-Lei n.º 82/2008.

Artigos personalizados são todos os produtos que tenham a sua base alterada e personalizada com nomes, datas e/ou outras informações específicas pedidas, produtos impressos, gravados e com decoração específica.

Caso o produto não tenha qualquer tipo de personalização o cliente pode exercer o direito de resolução sem que lhe seja exigida qualquer indemnização, no prazo de 14 [catorze] dias a contar do dia em que o cliente adquira a posse física do bem. Para tal deve, no prazo máximo de 14 [catorze] dias a contar da data da comunicação da resolução, devolver os produtos em perfeitas condições de utilização.

Após receção e avaliação do estado do produto, se estiver em conformidade com a política de devolução, o montante será devolvido sobre a forma de voucher para utilizar na compra de qualquer outro produto. Não se efetuam trocas em dinheiro.

Na falta de algum componente do produto vendido ou, caso algum não se encontre em perfeito estado de conservação, ou caso não sejam cumpridos os pressupostos acima mencionados, não existirá lugar a qualquer reembolso.

3.7 Encomendas danificadas

Temos o máximo cuidado para que todas as encomendas sejam embaladas e acondicionadas da forma mais segura possível e de forma a minimizar ao máximo o risco de danos no transporte. No entanto, a partir do momento em que a encomenda é entregue nos CTT, deixa de estar nas nossas mãos e deixamos de ter controlo sobre o tratamento a que a mesma é sujeita, e apesar dos cuidados no embalamento, durante o percurso para a entrega, podem-se verificar danos.

Caso se verifique algum dano na encomenda, pedimos que os mesmos sejam reportados, de preferência documentados com fotografias, para ser possível iniciar o pedido de análise junto dos CTT de forma a aferir sobre danos.

Infelizmente não nos será possível restituir o valor do envio sem antes termos uma resposta nesse sentido por parte do transportador. Não podemos garantir a reposição do artigo ou devolução do valor por ele pago, sem a devida análise do caso em concreto.

No entanto, temos por hábito trabalhar sempre para minimizar o prejuízo do cliente e garantir a sua satisfação. Todo o processo de averiguação de eventuais estragos leva tempo, pelo que, não nos podemos responsabilizar por atrasos ou demoras.

Caso verifique que, no momento da entrega, a embalagem se encontra danificada ou aberta, poderá aceitar a encomenda com a embalagem nas condições descritas anteriormente, no entanto, deve mencionar esse facto na guia de transporte correspondente, de forma a abdicar da responsabilidade de danos verificados após desembalar os mesmos, e de forma a podermos desencadear um pedido de responsabilização junto do transportador. Por favor, fotografe a sua embalagem antes da abertura.

Nas 24h seguintes deverá contactar-nos através do email geral@amarellos.pt a reportar a situação com o envio de todas as fotos que sustentem a situação.

3.8 Extravios

Não nos podemos responsabilizar pela não entrega ou extravio das encomendas. No entanto, podemos agir de forma a proceder à reclamação da ocorrência e tentar, pelos meios que os CTT nos colocam à disposição, localizar a mesma. Desta forma, também, não nos podemos responsabilizar por eventuais atrasos daí resultantes.

4. POLÍTICA DE CANCELAMENTO

Caso se trate de uma encomenda que não contenha produtos personalizados, é possível fazer o cancelamento da mesma, bastando para isso o envio de um email a solicitar o cancelamento o mais rápido possível e antes da mesma ser enviada. Após o envio já não serão aceites pedidos de cancelamento.

Em caso de desistência de encomendas, após envio de maquetes, mesmo que ainda que não aprovadas, será cobrado de o valor 27,50€

O valor pago será devolvido no prazo de 15 dias, através de transferência bancária, devendo ser indicado o IBAN por mail.

Artigos personalizados são todos os produtos que tenham a sua base alterada e personalizada com nomes, datas e/ou outras informações específicas pedidas, produtos impressos, gravados e com decoração específica.

5. DEFEITOS DE FABRICO

Em caso de “defeito de fabrico”, ou seja, quando for detetada alguma anomalia no produto, o cliente deverá contactar a Amarello’s através do e-mail geral@amarells.pt

Considerando que:

- Os nossos produtos são produzidos manualmente pelo que podem ocorrer ligeiras variações de tamanho e cor, sendo que as medidas apresentadas são aproximadas.
- Devido a diferenças entre monitores, as cores poderão ser ligeiramente diferentes, ou seja, a cor vista num dispositivo eletrónico nas imagens divulgadas e na maquete de aprovação, podem divergir ligeiramente da cor do produto físico.

6. RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer à plataforma europeia de resolução de litígios em linha disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/odr>. Para mais informações sobre a plataforma consulte <http://cec.consumidor.pt/topicos1/resolucao-de-conflitos-/resolucao-de-litigios-em-linha.aspx>. Para conhecer as entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo registadas, consulte o Portal do Consumidor em www.consumidor.pt

As condições de funcionamento e utilização deste website regem-se exclusivamente pelas leis de Portugal sendo o tribunal competente para resolução dos eventuais litígios o Tribunal da Comarca de Viana do Castelo, com renúncia a qualquer outro.

7. OUTRAS INFORMAÇÕES

- Não utilizamos nem aceitamos trabalhar com imagens retiradas da internet e que não cumpram o Código de Direito de Autor e dos Direitos Conexos.

Sempre que o cliente nos enviar alguma frase, imagem ou conteúdo para personalização de artigos está expressamente a assumir a responsabilidade da utilização da mesma, excluindo na totalidade a responsabilidade da Amarello’s de qualquer implicação legal. Mesmo assim, reservamo-nos ao direito de não aceitar utilizar imagens que tenhamos conhecimento que estão protegidas por direitos de autor.

- Usamos peças diversas e acessórios para embelezar os nossos cenários fotográficos e mostrar a função de alguns artigos. Essas peças e acessórios não são vendidos com os nossos artigos, são meramente decorativas para os fins anteriormente descritos.

- A maioria das nossas ilustrações são originais, contudo, também e em situações pontuais, podemos recorrer a ilustrações e gráficos externos, utilizando para isso de banco de imagens gratuitas devidamente autorizados.

- Reservamo-nos ao direito de tirar e utilizar fotos do produto final em publicações online, no entanto, sempre que existam fotos que possam identificar e desrespeitar a privacidade do cliente, os rostos serão tapados.

- Livro de reclamações online: www.livroreclamacoes.pt/INICIO/

8. TRATAMENTO DADOS PESSOAIS

Termos de Privacidade

A utilização do nosso serviço encontra-se sujeita a Política de privacidade abaixo mencionada,

Responsável pelo tratamento e correio eletrónico: geral@amarellos.pt

Os dados serão recolhidos e unicamente utilizados com a única finalidade de realização de uma compra realizada na Amarello's, sendo disponibilizados à empresa transportadora [nome, morada, NIF e contacto].

Os dados serão guardados pelo tempo necessário à execução de todo o processo de compra e expedição.

Não poderemos garantir que:

As criações sejam sempre únicas e que não tenham semelhanças e/ou sejam usados por outros; qualquer desenho criado através das nossas ferramentas de criação não infringe quaisquer direitos de terceiros e/ou qualquer marca registada. Os seus dados pessoais poderão ser divulgados a terceiros que prestem serviços específicos, como entidades externas. Qualquer divulgação será realizada sem ultrapassar o propósito para o qual os seus dados pessoais foram recolhidos. Adicionalmente os seus dados pessoais poderão ser divulgados a terceiros em caso de:

Cumprir leis aplicáveis; responder a inquéritos judiciais; estar em conformidade com processos legais válidos; proteger os nossos direitos ou propriedade. Adotaremos as medidas técnicas e organizacionais necessárias para garantir a segurança dos dados pessoais e evitar a sua alteração, perda ou acesso não autorizado, tendo em conta o estado da tecnologia. No entanto, não podemos garantir a absoluta infalibilidade da Internet e, portanto, uma violação de dados mediante acesso fraudulento por terceiros.

Os utilizadores respondem pela veracidade dos dados fornecidos e são responsáveis por notificar de quaisquer alterações aos mesmos, ficando nós isentos de qualquer responsabilidade a este respeito.

Ao abrigo da Lei 34/2002, de 11 de julho de Serviços da Sociedade da Informação e Comércio Eletrónico, não enviará, em qualquer circunstância, publicidade ou comunicações com fins de venda ou de outra natureza comercial aos utilizadores, sem qualquer pedido prévio ou consentimento destes. Também não enviará mensagens ou correntes de e-mail não solicitadas ou previamente autorizadas.

O cliente, através de qualquer forma de contacto, terá sempre acesso aos seus dados pessoais e à possibilidade de os remover ou atualizar. Qualquer dúvida ou informação, pode entrar em connosco: geral@amarellos.pt

9. AVISO AO CONSUMIDOR

De acordo com a Lei n.144/2015, de 8 de setembro de 2015, divulgámos todas as Entidades para Resolução Alternativa de Litígios que podem ser contactadas em caso de conflito, na compra de um produto ou serviço referenciados nas nossas páginas.

De referir, que quando necessária, esta solução comparada com a via judicial é, normalmente, mais rápida, menos protocolar e menos dispendiosa.

Desta forma, se ficou insatisfeito e pretende expor a sua situação poderá fazê-lo contactando uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo www.arbitragemdeconsumo.org

Mais informações em Portal do consumidor – www.consumidor.pt

CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo [Tribunal Arbitral de Consumo] www.ciab.pt