

## TERMOS E CONDIÇÕES

### 1. Objeto: a loja online e o utilizador

#### 1.1. A loja online. Quem somos

Estes Termos e Condições (doravante, os “T&C”) regulam o acesso e utilização da loja online em [www.suffadesign.com](http://www.suffadesign.com) (doravante, o “Site”, a “Loja”), bem como as compras que se realizem através da Loja, pelos seus utilizadores, com exclusão de quaisquer outras (nomeadamente, as condições de venda nos nossos espaços físicos).

O site pertence e é explorado pela **M.G. FERNANDES - INDÚSTRIA DE ESTOFOS, UNIPESSOAL, LDA**, com sede em Rua da Zona Industrial, n.º 1180, 4580-565 Lordelo, com o NIPC 509 440 665 (doravante, “Nós”, a “Empresa” ou a “Suffa”). Pode contactar-nos por correio, para a nossa morada, ou ainda por telefone, através do número 255 861 359 e por email, para [comercial@suffadesign.com](mailto:comercial@suffadesign.com).

A Suffa reserva-se o direito de modificar e atualizar os T&C da Loja periodicamente e sem aviso prévio. O Cliente deverá, por conseguinte, consultar os T&C vigentes, sempre que realize uma compra na Loja.

Todos os direitos de propriedade e/ou de exploração dos conteúdos do Site (textos, imagens, software, ligações, conteúdos audiovisuais ou sonoros, conceção gráfica, código-fonte, etc.), assim como as marcas e restantes sinais distintivos pertencem à Empresa. O utilizador não adquire nenhum direito sobre os mesmos pelo mero uso do Site.

#### 1.2. O utilizador

A Loja destina-se à utilização por consumidores não profissionais, ou seja, pessoas singulares que adquiram os bens vendidos na Loja para uso pessoal/não profissional (privado, doméstico ou familiar) (doravante, “Cliente” ou “Utilizador”).

Ao utilizar e realizar compras na Loja, o Cliente declara ser maior de idade e ter poderes capacidade legal para realizar compras no Site.

É proibido o uso do Site com o objetivo de lesar bens, direitos ou interesses da Empresa ou de terceiros, assim como de fazer qualquer uso que altere, danifique ou inutilize as redes, servidores, equipamentos, produtos e programas informáticos do titular do Site ou de terceiros.

O Utilizador está proibido de:

- a) reproduzir, copiar, distribuir, colocar à disposição de terceiros, comunicar publicamente, transformar ou modificar os conteúdos do Site, salvo nos casos contemplados na lei ou expressamente autorizados por Nós;
- b) reproduzir ou copiar para uso privado o software ou as bases de dados existentes no Site, assim como comunicá-los publicamente ou colocá-los à disposição de terceiros quando isso implicar a sua reprodução;
- c) extrair ou reutilizar todos ou uma parte substancial dos conteúdos integrantes do Site.

A utilização do Site pelo Cliente implica a aceitação, sem reservas, dos T&C, bem como da Política de Privacidade e de Cookies, vigentes em cada momento. Se o Cliente não aceitar qualquer das condições aqui previstas, não deverá aceder/utilizar a Loja.

## **2. Artigos**

### **2.1. Características dos artigos**

O Cliente reconhece e aceita que as imagens dos artigos no Site têm carácter meramente ilustrativo, devendo o Cliente proceder à leitura cuidada da descrição e características dos produtos. Em caso de dúvida, o Cliente poderá entrar em contacto com a Loja a fim de obter informações adicionais.

Em particular, a visualização das imagens exibidas no Site poderá variar devido às características do ecrã e/ou equipamento utilizado pelo Cliente na utilização do site.

### **2.2. Disponibilidade dos artigos**

Todas as compras de artigos estão sujeitas a disponibilidade de *stock*.

No caso de o produto selecionado pelo Cliente estar esgotado, após receção da encomenda, a Suffa informará, de imediato, o Cliente, podendo o mesmo optar por cancelar a compra e solicitar o reembolso do valor pago ou por encomendar outro produto, de preço igual ou superior, caso em que deverá efetuar o pagamento do remanescente.

## **3. Preço**

O preço dos artigos indicado no Site corresponde ao valor total a pagar pelo Cliente, pela compra do produto, excluindo despesas de transporte, entrega e montagem.

Sempre que se existam promoções, saldos ou liquidações, estas serão identificadas como tal, indicando-se a percentagem ou valor de desconto, bem como a respetiva data de vigência.

A Suffa reserva-se o direito de alterar o preço dos artigos a qualquer momento e sem aviso prévio. A Suffa garante que, durante o processo de compra, o preço dos artigos indicado no Site não será alterado.

Salvo indicação em contrário, todos os preços no Site são indicados em Euros, incluindo o IVA.

As taxas e despesas de transporte, entrega e montagem são suportados Cliente e poderão variar consoante a encomenda e o local de entrega dos artigos. O valor das taxas e despesas de transporte, entrega e montagem será discriminado durante o processo de encomenda, antes da finalização da compra pelo Cliente.

É da responsabilidade do Cliente verificar os preços exibidos antes de validar a sua encomenda.

## **4. Processo de compra**

### **4.1. Realização da compra**

O Cliente deverá contatar a empresa através do email, [comercial@suffadesign.com](mailto:comercial@suffadesign.com), com a indicação do modelo que pretende comprar.

O processo de encomenda e compra inclui várias etapas e deverá ser concluído no prazo máximo de 1 dia.

### **1º: Seleção dos produtos**

O Cliente deve selecionar os produtos que pretenda comprar no site.

### **2º: Envio de dados da encomenda**

O Cliente deverá enviar para o seguinte email [comercial@suffadesign.com](mailto:comercial@suffadesign.com) a indicação dos produtos que pretende comprar e os seguintes dados:

- (i) Dados pessoais,
- (ii) Dados de entrega,
- (iii) Modo de entrega,
- (iv) Dados de faturação

### **3º: Confirmação da compra pela Suffa**

A sua compra está confirmada pela Suffa com o envio da confirmação e resumo da encomenda para o email indicado pelo Cliente, juntamente com uma cópia dos T&C.

Sugerimos que guarde e/ou imprima a confirmação da compra, para referência futura.

## **4.2. Direito de não aceitar a encomenda ou cancelar a compra**

A Suffa reserva-se o direito de recusar qualquer encomenda por qualquer motivo

Reservamo-nos ainda o direito de cancelar qualquer compra (mesmo que já tenha sido aceite por nós), nas seguintes situações (entre outras), isenta de responsabilização por quaisquer danos ou custos:

- O produto já não se encontra disponível/em stock (os pagamentos serão devolvidos ao cliente);
- A informação de compra e faturação não é correta ou verificável;
- A encomenda é sinalizada pelos nossos sistemas de segurança como uma encomenda incorreta ou uma encomenda suscetível de fraude;
- Se tivermos indícios de que o Cliente é menor de idade;
- Se tivermos indícios de que o Cliente é revendedor;
- Se não for possível entregar no endereço fornecido.

A Suffa reserva-se ainda o direito de limitar a quantidade máxima de compra dos artigos.

## **5. Reserva de propriedade**

Suffa reserva a propriedade dos produtos até ao recebimento do pagamento integral da encomenda, incluindo taxas de transporte, entrega e montagem.

## **6. Pagamento**

### **6.1. Modos de pagamento**

O Cliente tem a possibilidade de pagar o preço dos artigos por transferência.

O preço considera-se pago quando a Suffa tiver recebido o respetivo pagamento.

Quaisquer despesas bancárias devidas pelo modo de pagamento selecionado são da responsabilidade do Cliente.

Não aceitamos qualquer outro modo de pagamento além do mencionado. Caso o Cliente tente pagar por qualquer outro modo que não os especificados, a Suffa não poderá ser responsabilizada por perda do pagamento ou quaisquer outros danos que daí possam advir.

### **6.2. Verificação de dados**

Para a segurança dos seus Clientes e a das transações realizadas no Site, a Suffa reserva-se o direito de verificar os dados comunicados pelo Cliente.

Esta verificação de dados pode incluir a verificação do endereço, credibilidade e verificação de fraude. Caso não seja possível realizar a verificação de dados por falta de resposta do Cliente, a compra será cancelada, sem qualquer responsabilidade para a Suffa.

As suspeitas de fraude serão investigadas e, se necessário, processadas.

### **6.3. Penalizações**

Penalizações de valor igual à taxa de juros poderão ser aplicadas de pleno direito ao valor não pago no final de um período de dez dias após a data da encomenda ou mediante notificação da recusa do pagamento bancário.

## **7. Entrega dos Artigos**

Dependendo dos artigos adquiridos, a entrega pode ser feita à escolha do Cliente, nas instalações da Empresa ou na morada indicada para o efeito.

As opções de tipo de transporte, prazo e custos são apresentadas no processo de compra e variam consoante o local de entrega, o tipo, quantidade e volume de artigos encomendados e o serviço escolhido pelo Cliente.

Não é possível selecionar diferentes formas de entrega para diferentes artigos numa mesma encomenda.

### **7.1. Entrega nas instalações da Empresa**

A entrega nas instalações da Empresa, em [morada], é possível para determinados artigos, assim identificados no Site.

Os Artigos serão recolhidos mediante exibição do comprovativo de compra e do documento de identidade do Cliente que fez a encomenda ou da pessoa indicada pelo Cliente para fazer a recolha, no processo de compra.

### **7.2. Entrega na morada indicada pelo Cliente**

Dependendo do tipo, quantidade e volume dos artigos comprados, a entrega na morada indicada pelo Cliente poderá ser feita por uma transportadora comum ou por uma transportadora especializada, que disponha de um sistema de rastreabilidade da entrega e em uma ou várias vezes.

**Entrega por transportadora comum:**

O Cliente será informado pela transportadora da data de entrega.

A entrega por uma transportadora comum será feita à porta da rua; os funcionários da transportadora não entrarão na casa, apartamento ou espaço do Cliente.

O Cliente poderá solicitar a modificação da data de entrega proposta, seguindo as instruções que lhe serão indicadas por email ou SMS.

No momento da entrega dos Artigos, o Cliente ou o terceiro por si indicado deve assinar uma guia de entrega, que constitui prova da entrega dos produtos pela Suffa e da receção dos mesmos, pelo Cliente.

Em caso de ausência do Cliente, a transportadora entrará em contato com o Cliente ou terceiro por este indicado, por telefone para definir um dia e uma hora para a repetição da entrega.

Na ausência do Cliente ou do terceiro por este indicado na segunda visita da transportadora, os artigos serão entregues num ponto de entrega de encomendas da transportadora e serão mantidos lá aí um período máximo de 10 dias. A transportadora poderá cobrar custos de armazenagem.

Se o Cliente não recolher os Artigos no ponto de entrega de encomendas dentro do prazo fixado, eles serão devolvidos à Suffa.

O Cliente pode solicitar uma nova entrega dos artigos às suas próprias custas, entrando em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente da Suffa, no prazo máximo de um mês.

**Entrega por transportadora especializada:**

A entrega por uma transportadora especializada ocorre quando estão em causa artigos volumosos e é realizada na divisão à escolha do Cliente e inclui desembalar e recuperar os plásticos e embalagens.

Antes da entrega da sua encomenda, o Cliente deve verificar se a acessibilidade à sua habitação é compatível com os artigos encomendados em condições normais de movimentação por duas pessoas.

Sob nenhuma circunstância, as transportadoras estão autorizadas a passar os artigos por uma janela de um andar ou a usar equipamentos adicionais.

Se o local de entrega não permitir a normal entrega dos artigos, o Cliente poderá incorrer em custos de entrega adicionais.

A data e a hora de entrega (com a duração prevista de meio-dia) são definidas de acordo entre o Cliente e a transportadora especializada.

Em caso de ausência do Cliente, a transportadora entrará em contato com o Cliente ou terceiro por este indicado, por telefone para definir um dia e uma hora para a repetição da entrega.

Na ausência do Cliente ou de terceiro por este indicado durante a segunda visita da transportadora, os artigos serão entregues num ponto de entrega de encomendas da transportadora e serão mantidos aí por um período máximo de 3 semanas. A transportadora poderá cobrar custos de armazenagem.

O Cliente pode solicitar uma nova entrega dos Artigos às suas próprias custas, entrando em contato com a transportadora especializada.

#### **Opção Montagem:**

As transportadoras não estão autorizadas a montar os artigos entregues.

O Cliente pode solicitar o serviço pago de montagem, cujo valor será discriminado no processo de compra.

### **7.3. Defeitos observados durante e depois da entrega**

Aconselhamos que o Cliente ou o terceiro por este indicado que receba os artigos verifique os mesmos, antes de assinar a guia de entrega.

No caso de uma verificar uma desconformidade com a embalagem ou com os artigos causada pelo transporte, o Cliente ou o terceiro por este indicado deve recusar a entrega.

Caso o Cliente aceite a entrega, deverá:

- Tirar fotografias dos defeitos observados;
- Contactar, de imediato, o Serviço de Apoio ao Cliente, através do [telefone] ou por e-mail, para [contact@Suffa.com](mailto:contact@Suffa.com), informando-nos, de forma clara e discriminada, de todos os defeitos e desconformidades detetados.

Se o Cliente desembalar o artigo na ausência da transportadora e detetar um defeito, deverá entrar em contacto com o Serviço de Apoio ao Cliente. De seguida, será iniciado um processo de averiguação, para os nossos serviços avaliarem o caso e determinarem se o defeito está coberto pela garantia legal e se haverá lugar à reparação, substituição do produto ou a outro tipo de solução, conforme resulta da Lei.

Caso os nossos serviços não confirmem a existência de defeito ou concluam que o mesmo não está coberto pela garantia legal, não haverá lugar a reembolso e o Cliente deverá suportar os custos de reparação e, caso existam, custos de devolução que são estimados em aproximadamente € 130,00, no máximo.

### **7.4. Prazos de entrega**

O prazo de entrega para os diferentes métodos de entrega são estimados e começam a contar a partir do momento em que o pagamento é rececionado, não devendo exceder 45 (quarenta e cinco) dias consecutivos desde essa data, salvo acordo entre a Empresa e o Cliente em contrário.

Se o prazo de 45 (quarenta e cinco) dias for excedido e outro prazo não for acordado com o Cliente, e não se verifique um evento de força maior, o Cliente poderá resolver o contrato. A resolução do contrato por ultrapassagem, do prazo de 45 (quarenta e cinco) dias deve ser efetuada por escrito, mediante carta registada, com aviso de receção. O reembolso do montante dos artigos não entregues no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias será efetuado no prazo de 14 dias a partir da data de receção da comunicação de resolução do contrato.

## **7.5. Engano na entrega**

Se o Cliente receber um produto diferente daquele que comprou, deverá recusar a entrega.

Caso o Cliente apenas detete o engano na entrega posteriormente, deverá entrar em contacto com o Serviço de Apoio ao Cliente, para que a entrega seja corrigida.

## **8. Direito legal de livre resolução**

### **8.1. Direito de livre resolução**

O consumidor tem o direito de livre resolução do presente contrato no prazo de 14 dias de calendário, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

O prazo para exercício do direito de livre resolução expira 14 dias a contar do dia seguinte ao dia em que adquire ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquire a posse física dos bens ou do último bem.

A fim de exercer o seu direito de livre resolução, o Cliente tem de nos comunicar, à M. G. Fernandes Indústria de Estofos Lda., com sede em Rua Zona Industrial, n.º 1180, 4580-565 Lordelo, email [comercial@suffadesign.com](mailto:comercial@suffadesign.com) a sua decisão de resolução do presente contrato por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada pelo correio, fax ou correio eletrónico). Pode utilizar o modelo de formulário de resolução, mas tal não é obrigatório.

Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada antes do termo do prazo de resolução.

### **8.2. Efeitos da livre resolução**

Em caso de resolução do presente contrato, serão reembolsados ao Cliente todos os pagamentos efetuados, incluindo os custos de entrega (com exceção de custos suplementares resultantes da sua escolha de uma modalidade de envio diferente da modalidade menos onerosa de envio normal por nós oferecida), sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar da data em que formos informados da decisão do Cliente de resolução do presente contrato. Efetuamos esses reembolsos usando o mesmo meio de pagamento que o Cliente usou na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário da parte do Cliente; em qualquer caso, o Cliente não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso.

Caso o direito de livre resolução seja exercido relativamente a uma parte da encomenda, os custos de entrega por taxa fixa estes não serão reembolsados ao Cliente.

Podemos reter o reembolso até termos recebido os bens devolvidos, ou até que o Cliente apresente prova do envio dos bens, consoante o que ocorrer primeiro

O Cliente deve devolver os bens ou entregá-los M. G. Fernandes Indústria de Estofos Lda., com sede em Rua Zona Industrial, n.º 1180, 4580-565 Lordelo, sem demora injustificada e o mais tardar 14 dias a contar do dia em que nos informar da livre resolução do contrato.

Considera -se que o prazo é respeitado se devolver os bens antes do termo do prazo de 14 dias. Caso esse prazo termine a um sábado, domingo ou feriado, será estendido até ao dia útil seguinte.

O Cliente tem de suportar os custos diretos da devolução dos bens. Estes custos são estimados em aproximadamente € 130,00, no máximo.

O(s) artigo(s) deve(m) ser devolvido(s) no estado de novo(s), sem terem sido objeto de qualquer uso, incluindo montagem, e na sua embalagem original intacta. Só é responsável pela depreciação dos bens que decorra de uma manipulação que exceda o necessário para verificar a natureza, as características e o funcionamento dos bens. O direito de livre resolução não se aplica a artigos produzidos segundo as especificações do Cliente.

## **9. Garantias legais**

A Suffa é responsável, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril (alterado pelo Decreto-lei n.º 84/2008, de 21 de maio) por qualquer desconformidade que se verifique aquando da entrega do bem, e que se manifeste dentro de um prazo de 2 (dois) anos a contar da data de entrega, desde que comunicada à Suffa num prazo máximo de 2 (dois) meses, a contar da data em que o Cliente a tenha detetado.

Em caso de falta de conformidade, o Cliente deverá informar a Suffa assim que tiver conhecimento da mesma, para o Serviço de Apoio ao Cliente:

- Por telefone (de terça a sexta, das 10h00 às 18h00);
- Por correio: Suffa – Serviço de Apoio ao Cliente, Rua Zona Industrial, nº 1180, 4580-565 Lordelo, Portugal.
- Por email: [comercial@suffadesign.com](mailto:comercial@suffadesign.com)

Para análise da desconformidade verificada nos artigos, o Cliente deverá entregar os produtos à Suffa; os nossos serviços irão avaliar o caso e determinar se haverá lugar à reparação ou substituição do produto ou a outro tipo de solução, conforme resulta da Lei. Os custos de entrega dos artigos na Suffa serão suportados pelo Cliente; caso os nossos serviços concluam que a desconformidade está coberta pela garantia legal, esses custos serão reembolsados ao Cliente, no prazo de 14 (quatorze) dias a partir da receção do artigo.

Não estão abrangidas pela garantia as seguintes circunstâncias:

- Falta de conformidade dos artigos detetada após o prazo legal de garantia;
- Artigos modificados ou reparados diretamente pelo Cliente ou por terceiros não autorizados pela Suffa;
- Artigos danificados em resultado de uso, armazenamento, conservação ou montagem inadequados, falta de manutenção, uso que não respeite as recomendações da Loja;
- Artigos danificados por objetos externos ou eventos externos (em particular, acidentes, colisões, incêndios, atos de vandalismo, descargas elétricas, danos causados por água ou humidade, luz natural ou artificial em caso de descoloração, intempéries,)

## **10. Força maior**

Suffa não pode ser responsabilizada pelo incumprimento ou mora no cumprimento de qualquer obrigação decorrente dos presentes T&C, da compra na Loja ou da Lei, quando tal



incumprimento ou mora resulte de evento de força maior, que inclui qualquer acontecimento, ato ou omissão, fora do controlo razoável da Empresa.

Ocorrendo circunstâncias de força maior, a Suffa diligenciará por contactar o Cliente, com a maior brevidade, informando-o das circunstâncias que impedem o cumprimento pontual do contrato.

Se o evento de força maior durar mais de 30 (trinta) dias a contar da data do seu começo, tanto a Suffa como o Cliente poderão resolver o contrato de compra de artigos na Loja, sem que qualquer das partes possa reclamar indemnização por perdas e danos. A resolução do contrato por motivos de força maior deve ser efetuada por escrito, mediante carta registada, com aviso de receção.

### **11. Obrigações do Utilizador**

São obrigações do Utilizador, entre outras resultantes destes T&C e da Lei:

- Cumprir os presentes T&C e a legislação aplicável, durante a utilização do Site;
- Facultar dados corretos, verdadeiros e atuais aquando da realização de compras na Loja e, sempre que necessário, proceder à correção ou atualização dos dados;
- Não dar aos artigos uma utilização comercial, designadamente a revenda de bens;
- Assegurar que os seus dados de acesso à Conta de Cliente permanecem seguros e não são indevidamente utilizados por terceiros.

### **12. Privacidade e Proteção de Dados Pessoais**

A Suffa está empenhada em proteger a privacidade e confidencialidade da informação relativa aos seus colaboradores, Clientes, parceiros, bem como quaisquer pessoas com as quais se relacione. Nesse sentido, a Suffa, enquanto responsável pelo tratamento de dados, pauta a sua atividade pelo respeito das normas e regulamentos em matéria de proteção de dados pessoais: o Regulamento Geral de Proteção de Dados, Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, e a Lei de Proteção de Dados, Lei n.º 58/2019, de 08.08.2019.

A atividade da Suffa – venda de artigos na Loja e serviços de transporte, entrega e montagem – depende da recolha e tratamento de dados pessoais dos Clientes, nomeadamente:

- Nome, morada, endereço de email, número de telefone, número de contribuinte, para cumprimento do contrato de venda dos artigos, cumprimento de obrigações legais e interesse legítimo de gestão comercial da atividade da Loja e de contactos com os Clientes;
- Morada, endereço de e-mail e número de telefone, para fins de *marketing*, sempre que autorizado pelo Cliente.

Os dados pessoais solicitados nos formulários da Conta de Cliente e do processo de compra, sempre que indicados como “obrigatórios”, são indispensáveis à celebração e execução do contrato de compra e venda dos artigos do serviço pela Suffa.

A Suffa toma todas as medidas adequadas para garantir a segurança e confidencialidade dos dados pessoais tratados. Por conseguinte, os dados pessoais apenas são acessíveis e cedidos por funcionários e prestadores de serviços que necessitem de consultar os dados para a execução das finalidades para que eles foram recolhidos.

Os dados pessoais podem ser transferidos para fora da União Europeia para fins de alojamento pelos nossos prestadores de serviços. Caso os dados pessoais sejam transferidos pela Suffa para um dos seus subcontratantes fora da UE, sediados em países que não são considerados pela União Europeia como apresentando um nível de proteção adequado, a Suffa compromete-se a celebrar um acordo de transferência, seguindo as cláusulas-tipo de proteção de dados adotadas pela Comissão Europeia ou as Regras vinculativas aplicáveis às empresas, conforme o caso, para regular a transferência de dados pessoais aos destinatários e / ou subcontratantes localizados fora da União Europeia.

Os dados pessoais tratados pela Suffa são conservados pelo período necessário à execução das finalidades para os quais foram recolhidos, sem prejuízo da existência de prazos mais longos impostos por Lei ou resultantes de prazos de prescrição ou caducidade para o exercício de direitos da Empresa.

Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao Cliente, sem encargos adicionais, o direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados pessoais, diretamente ou mediante pedido por escrito, bem como o direito de apagamento, limitação do tratamento e oposição à utilização dos mesmos para as finalidades indicadas, e ainda o direito de retirar o consentimento para o tratamento de dados que seja efetuado com esse fundamento. Para o efeito, o Cliente deve contactar a Empresa, enquanto responsável pelo tratamento dos dados pessoais:

- Por correio: Suffa – Serviço de Apoio ao Cliente, Rua Zona Industrial nº 1180, 4580-565 Lordelo, Portugal.

- Por email: [comercial@suffadesign.com](mailto:comercial@suffadesign.com)

Após receber o contacto do Cliente para exercício de direitos em matéria de proteção de dados, a Suffa procederá à verificação da identidade do Cliente, através de meios idóneos para o efeito. O pedido do Cliente será respondido no prazo de um mês.

O Cliente tem ainda o direito de apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados, com morada na Rua de São Bento, 148 – 3º, 1200-821 Lisboa; telefone +351 213 928 400; fax +351 213 976 832; email [geral@cnpd.pt](mailto:geral@cnpd.pt).

O Cliente poderá consultar a política de privacidade da Suffa, acessível em [www.suffa.com](http://www.suffa.com).

### **13. Responsabilidade**

A Suffa só poderá ser responsabilizada por danos sofridos pelo Cliente em resultado de violação de obrigações contratuais e/ou legais imputáveis à Empresa.

Em especial, a Suffa não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas do Site que não lhe sejam diretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave, ou por informações incorretamente apresentadas no Site.

A Suffa, enquanto titular do Site, não se responsabiliza pela utilização fraudulenta e/ou introdução de programas maliciosos ou de qualquer outro elemento informático danoso no Site e pelos danos que daí possam decorrer para o Cliente ou para os seus equipamentos informáticos.

A Suffa não garante o acesso ininterrupto ao Site ou a inexistência de falhas de acesso ou conectividade.

Sempre que o Site inclua ligações para websites de terceiros, o Cliente é responsável pela navegação e consulta desses websites. Recomendamos que o Cliente leia atentamente as condições de utilização de websites e serviços de terceiros, ainda que acessíveis por ligações constantes no Site.

A Suffa também não poderá ser responsabilizada pelos danos sofridos pelo Cliente ou por terceiros, resultantes do uso dos nossos produtos, salvo se tais danos resultarem de dolo ou negligência grave da Empresa.

Presumem-se realizadas pelo Cliente as compras realizadas através da sua Conta de Cliente, não podendo a Suffa ser responsabilizada pela utilização abusiva ou fraudulenta dos dados do Cliente e da respetiva Conta de Cliente.5. As consultas de dados e informação efetuadas no âmbito deste Serviço presumem-se efetuadas pelo Utilizador, declinando a MOVIFLOR qualquer responsabilidade decorrente da utilização abusiva ou fraudulenta das informações obtidas.

#### **14. Lei aplicável**

Os presentes T&C e todos os litígios emergentes ou relacionados com estes termos e condições e com a utilização do Site e realização de compras na Loja são regulados pela Lei Portuguesa.

#### **15. Reclamações. Apoio ao Cliente**

O Cliente poderá enviar quaisquer reclamações para a Suffa, através dos contactos indicados em 1.1 ou contactar o Serviço de Apoio ao Cliente:

- Por telefone (de terça a sexta, das 10h00 às 17h00): [●]
- Por correio: Suffa – Serviço de Apoio ao Cliente, Rua Zona Industrial nº 1180, 4580-565 Lordelo, Portugal.
- Por email: [comercial@suffadesign.com](mailto:comercial@suffadesign.com)
- Se o Cliente detetar algum problema durante a entrega, a utilização dos artigos ou necessitar de algum esclarecimento, poderá também entrar em contacto com o Serviço de Apoio ao Cliente.

O Cliente poderá, ainda, efetuar reclamações através do Livro de Reclamações Eletrónico.

#### **16. Resolução de Litígios**

Para qualquer litígio decorrente da aplicação dos presentes Termos e Condições, o Cliente pode recorrer aos Tribunais Portugueses, bem como a Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, que procedem à resolução de litígios através de procedimentos de mediação, conciliação e arbitragem, fora dos tribunais:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa - <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral - <http://www.triave.pt/>
- CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) - <http://www.ciab.pt/pt/>
- CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo - <http://www.arbitragemdeconsumo.org/>
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra - <http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com>
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve - <http://www.consumoalgarve.pt>
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto - <http://www.cicap.pt>
- Plataforma Europeia de Resolução Litígios em Linha - <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

## ANEXO 1

### Formulário de livre resolução

O Cliente só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato.

Para **Suffa - M. G. Fernandes Indústria de Estofos, Lda.,**

Rua Zona Industrial nº 1180,

4580-565 Lordelo

[comercial@suffa.com](mailto:comercial@suffa.com)

Data:

Assunto: Número e data da compra

Pela presente comunico/comunicamos (\*) que resolvo/resolvemos (\*) do meu/nosso (\*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (\*):

- Solicitado em (\*)/recebido em (\*)
- Nome do(s) consumidor(es)
- Endereço do(s) consumidor(es)
- Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel)

(\*) Riscar o que não interessa

### **COMO SE PROCESSA A ENTREGA?**

Entregamos em [Portugal Continental / Portugal Continental e Ilhas] por meio da nossa transportadora. A desembalagem e a instalação na divisão à sua escolha estão incluídas caso se trate de uma transportadora especializada\*.

\* A entrega e instalação na divisão à sua escolha só estão disponíveis se a sua habitação não ultrapassar o 4º andar e se a acessibilidade assim o permitir. Um suplemento pode ser solicitado pela transportadora se o local de entrega não corresponder a estes critérios.