

FÁTIMA MENDES

www.fatimamendes.com

Condições Gerais de Venda Online

SOBRE NÓS

O website **WWW.FATIMAMENDES.COM** está domiciliado em Portugal e pertence a:

Fátima Mendes, S.A.
Avenida de Londres, bloco B3. 1º piso
4835-067 Guimarães, in Portugal,

NIPC - PT 502 578 912
Empresa registada na C.R.C. Guimarães

Capital Social– 290.000,00€

TERMOS E CONDIÇÕES

A utilização e as vendas promovidas no website **FATIMAMENDES** são reguladas pelos seguintes termos e condições. Ao proceder a uma encomenda em **FATIMAMENDES**, o utilizador:

- Declara que leu e concordou com estes termos e condições;
- Declara que tem, pelo menos, dezoito (18) anos de idade e/ou é maior de idade na jurisdição da sua residência, e que tem possibilidade legal para contratar e utilizará meios de pagamento próprios;
- Não fará uso fraudulento do website, contrário à lei ou aos bons costumes;
- Aceita que será a legislação Portuguesa a regular qualquer conflito com o consumidor, sem prejuízo de previsão em contrário, diretiva Comunitária ou tratado internacional.

DIREITOS AUTORAIS E MARCA

A FÁTIMA MENDES S.A. é a proprietária do website **FATIMAMENDES** e dos seus conteúdos.

Isto inclui as documentações, imagens, caracteres, design, musica, software, códigos e os scripts de formato. Todo o material incluído no website **FATIMAMENDES** está protegido por direitos autorais.

A reprodução, modificação, transmissão, republicação e/ou redistribuição a terceiros, para fins comerciais são estritamente proibidos sem o prévio consentimento da FÁTIMA MENDES S.A.

A firma FÁTIMA MENDES S.A. não permite o uso dos conteúdos do website ou da sua marca para qualquer outro propósito além dos acima mencionados.

AVISO LEGAL

A FATIMA MENDES, S.A. publica informação no seu website **FATIMAMENDES** de forma a fornecer o melhor serviço aos utilizadores, e atualiza essa informação permanentemente. Contudo, a FATIMA MENDES, S.A. declina qualquer responsabilidade por eventuais imprecisões técnicas a/ou erros tipográficos que possam surgir.

Por imposição de algumas marcas, alguns dos nossos produtos apenas poderão ser exportados para a Europa, e outros só poderão ser vendidos nas lojas físicas **FATIMAMENDES**, do Porto e de Guimarães, em Portugal.

A FATIMA MENDES, S.A. também reserva o direito de fazer correções e alterações no website, sem aviso prévio.

FATIMA MENDES, S.A. não garante que toda a informação publicada no seu website esteja em conformidade com a legislação em vigor na jurisdição do utilizador, [excetuando o território de Portugal](#).

O website **FATIMAMENDES** da firma FATIMA MENDES, S.A. está protegido de acordo com as normas internacionais de internet, pelo que, se utilizado corretamente, o utilizador poderá ter a certeza de não encontrar vírus. Contudo, a FATIMA MENDES, S.A. declina qualquer responsabilidade por eventuais problemas, danos, vírus ou riscos que o utilizador possa incorrer durante o uso indevido do website, bem como de eventuais utilizações deficientes do site.

A FATIMA MENDES, S.A. também reserva o direito de modificar os termos e condições contidas nesta informação legal, sem fazer aviso prévio.

O utilizador e a FATIMA MENDES, S.A. acordam que qualquer questão legal, relacionada com a utilização do website **FATIMAMENDES**, seja dirimida exclusivamente no Tribunal de Guimarães, em Portugal, [sem prejuízo de previsão imperativa em contrário na legislação Portuguesa, diretiva Comunitária ou tratado internacional](#).

A FATIMA MENDES, S.A. não garante que todos os conteúdos apresentados no seu website sejam apropriados ou possíveis de utilizar noutros países, pelo que, o acesso a esses conteúdos a partir de locais onde os mesmos sejam ilegais, é expressamente proibido. Os utilizadores que optem por aceder a este website a partir dessas localizações, fá-lo-ão por sua conta e risco, e serão os únicos responsáveis por tal ato.

DESCRIÇÃO DOS ARTIGOS

Todos os artigos apresentados em **FATIMAMENDES** são descritos da forma mais rigorosa possível. Os utilizadores deverão ler a descrição dos artigos o mais atentamente possível e, caso tenham alguma dúvida, deverão contactar a **FATIMAMENDES** através do email customerservice@fatimamendes.com , ou do número de telefone +351 253 512 290.

Devido ao tipo de computador utilizado, configurações de cor, navegador de internet ou outros, as cores apresentadas nas fotografias do website **FATIMAMENDES** poderão diferir das cores reais. A **FATIMAMENDES** não poderá ser considerada responsável por tais diferenças.

PRIVACIDADE

Todas as informações pessoais fornecidas ao website **FATIMAMENDES** serão tratadas com responsabilidade, e não serão utilizadas com nenhum outro propósito que não seja o de prestar o melhor serviço aos utilizadores. A **FATIMAMENDES** garante não partilhar nenhuma informação pessoal com terceiros sem o consentimento prévio dos utilizadores. Para mais informação, consultar neste website a nossa Política de Privacidade.

INDISPONIBILIDADE DE STOCK

FATIMAMENDES reserva o direito de informar o utilizador, durante as 72 horas após receber a encomenda, da indisponibilidade de qualquer artigo encomendado. Após a informação ao utilizador dessa indisponibilidade, o contrato considera-se automaticamente resolvido quanto ao artigo indisponível, sendo garantido ao utilizador que não incorrerá em quaisquer custos por conta do cancelamento da encomenda quanto ao artigo indisponível, sendo anulado, na devida proporção, o montante apresentado no extrato de conta do cartão do utilizador. O contrato, manter-se-á e produzirá os seus normais efeitos quanto aos demais artigos eventualmente encomendados, salvo indicação em contrário do utilizador.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A FÁTIMA MENDES S.A. respeita a privacidade do utilizador e protege as suas informações pessoais. A maior parte do website pode ser navegada sem recurso à partilha de qualquer informação por parte do utilizador. Este documento informa-o do uso que a FÁTIMA MENDES S.A. faz da sua informação pessoal sempre que esta for necessária para disponibilizar os seus serviços.

REGISTO DA INFORMAÇÃO

Quando o utilizador navega no website **FATIMAMENDES**, não está a ser registada qualquer informação pessoal, salvo se for um utilizador registado e tenha previamente acedido à sua área pessoal.

Sempre que a sua informação pessoal for solicitada para um registo, será indicado o motivo para que é pedido. A FÁTIMA MENDES S.A. não cede a sua informação a terceiros sem o seu consentimento escrito. Todos os serviços que incluam envio automático de emails só são ativados após previa autorização do utilizador, o qual tem sempre disponível uma opção para anular a subscrição.

COOKIES

Algumas partes do **FATIMAMENDES** utilizam cookies. Essa informação é utilizada para verificar a utilidade e facilidade de utilização do website e para verificar se tem permissão de aceder a determinados serviços.

Se o utilizador preferir não receber cookies quando visitar o website **FATIMAMENDES**, deve configurar o seu programa de navegação ("browser") para avisar antes de registar um cookie no seu disco rígido, e recusá-lo quando é detetada a sua presença. Também pode recusar todos os cookies se configurar o seu programa de navegação. Avisamos que pode necessitar de ativar os cookies para utilizar alguns serviços pagos da **FATIMAMENDES**.

UTILIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO REGISTADA

A FÁTIMA MENDES S.A. usa a informação cedida pelo utilizador no website **FATIMAMENDES** exclusivamente para satisfazer os seus pedidos de produtos e serviços.

SEGURANÇA DE DADOS

Os dados do utilizador registados nos servidores da **FATIMAMENDES** estão sempre protegidos por um login e password. Apesar de a FÁTIMA MENDES S.A. fazer todos os esforços, não pode garantir a segurança da informação que é transmitida, designadamente por intromissão de terceiros (hackers). A fim de melhor garantir a sua segurança, aconselhamos ao utilizador que proceda regularmente à alteração da sua palavra passe de acesso a **FATIMAMENDES**.

Para segurança do utilizador, a FÁTIMA MENDES S.A. não guarda nos seus servidores os dados de quaisquer cartões de crédito ou de débito.

PARTILHA DE INFORMAÇÃO

A informação pessoal do utilizador nunca é partilhada a terceiros sem a sua permissão.

A FÁTIMA MENDES S.A. pode ceder a informação pessoal do utilizador a outras empresas, quando necessitar de o fazer para lhe fornecer um produto ou serviço, sendo garantido que apenas é partilhada a informação mínima necessária para a satisfação do pedido.

OUTROS SITES

Em algumas ocasiões, o utilizador pode encontrar na **FATIMAMENDES** ligações para outros websites exteriores à **FATIMAMENDES**. A FÁTIMA MENDES S.A. não partilha a informação pessoal do utilizador com esses websites e não é responsável pela sua política de privacidade. O utilizador deverá consultar a Política de Privacidade de todos os websites em que navegar.

MUDANÇAS DE POLITICA DE PRIVACIDADE

A FÁTIMA MENDES S.A. reserva-se ao direito de modificar a sua política de privacidade em qualquer momento e sem qualquer aviso prévio. Se for um utilizador registado de **FATIMAMENDES**, será notificado das mudanças à nossa política de privacidade, na primeira vez que aceder ao nosso website.

PREÇOS E PAGAMENTOS

PREÇOS

Todos os preços em **FATIMAMENDES** são apresentados em EUR €, GBP £, USD \$ e JPY ¥. Esses preços são calculados diariamente segundo as taxas de câmbio atuais e são aproximadas. O preço final é fixo e será debitado em EUR €.

O montante apresentado no extrato de conta do cartão do utilizador será o montante equivalente na sua moeda, baseado na taxa de câmbio aplicada pela empresa fornecedora do cartão de crédito, no momento do débito da conta cartão. A taxa de câmbio utilizada pela empresa fornecedora do cartão de crédito poderá não ser exatamente a mesma apresentada no momento da compra.

O preço apresentado para cada produto não inclui os custos de transporte do mesmo, mas inclui a taxa de IVA a vigorar em Portugal (23%).

ALTERAÇÕES DE PREÇO

A **FATIMAMENDES** reserva o direito de alterar preços dos produtos em venda.

Os preços dos produtos serão, durante a realização de uma encomenda e respetiva confirmação, válidos durante todo esse processo específico.

CARTÕES DE CRÉDITO

Todas as transações são encriptadas e 100% seguras.

A **FATIMAMENDES** aceita os seguintes cartões de crédito e débito:

- Visa;
- MasterCard;
- American Express.

Ao efetuar uma encomenda, o valor da mesma ficará cativo na conta cartão do utilizador a favor da **FATIMAMENDES**. O pagamento será debitado na conta cartão do utilizador no momento da expedição dos artigos.

Todas as transações efetuadas em **FATIMAMENDES** serão reencaminhadas para um sistema bancário online protegido, fornecido pela Redunicre (www.redunicre.pt), que aceita pagamentos com os cartões Visa, MasterCard e American Express.

A Redunicre está certificada para as implementações do protocolo 3D Secure da VISA (Verified by Visa) e da MasterCard (Secure Code), e todas as informações são encriptadas através do sistema *SSL/TLS*, que previne acessos não autorizados aos detalhes dos cartões.

A **FATIMAMENDES** não armazena quaisquer números de cartão ou qualquer tipo de informações relacionadas com o ato do pagamento.

A **FATIMAMENDES** aconselha os utilizadores a utilizar os códigos de segurança (PIN) para comércio eletrónico, fornecidos pela Verified by Visa e SecureCode da MasterCard .

Para mais informações, por favor visite os websites www.visa.com , www.mastercard.com e

www.americanexpress.com

PAYPAL

A **FATIMAMENDES** aceita pagamentos através de contas PayPal.

MULTIBANCO

Os utilizadores com conta bancária num Banco Português poderão liquidar as suas encomendas em **FATIMAMENDES** utilizando o sistema de pagamento Multibanco.

TAX FREE (PAGAMENTOS EXTRA-COMUNITÁRIOS)

Todos os preços em **FATIMAMENDES** incluem IVA à taxa de 23% aplicado a todas as aquisições intracomunitárias.

Aos utilizadores extracomunitários será removido o valor do IVA, no momento do processo de checkout.

EXPEDIÇÕES E ENTREGAS

Custos de expedição

Os custos com a expedição dos artigos encomendados serão adicionados ao valor da encomenda no processo da conclusão da encomenda.

Todas as encomendas destinadas a Portugal Continental serão expedidas através dos CTT Expresso, sem qualquer custo de transporte (**FREE SHIPPING**).

Todas as encomendas com destino às ilhas Portuguesas (Açores e Madeira) estarão sujeitas a um custo de 20,00€ (ver condições abaixo).

As encomendas internacionais serão expedidas através da TNT, e sujeitas aos custos de transporte abaixo mencionados:

Europa

- União Europeia 25,00€
- Resto da Europa 25,00€
- *Free shipping* para todas as encomendas acima de 300,00€

Outros Continentes

- EUA, Canadá e América da Sul 35,00€
- Resto do Mundo 40,00€
- *Free shipping* para todas as encomendas acima de 500,00€

Todos estes custos serão incrementados em 50% nas encomendas que contenham mais de 3 artigos bem como naquelas que contenham mais de 2 artigos de calçado.

Os custos acima referidos serão automaticamente atualizados no momento da conclusão da encomenda.

Os custos de transporte não incluem quaisquer taxas de importação que possam ser cobrados à entrada do país de destino do cliente.

EXPEDIÇÕES GRATUITAS (**FREE SHIPPING**)

Por vezes a **FATIMAMENDES** oferece expedições gratuitas para todas as expedições. Estas campanhas serão claramente indicadas no website **FATIMAMENDES**. Essa oferta dos custos de expedição será aplicada no momento da conclusão da encomenda.

A **FATIMAMENDES** também oferece os custos de expedição em todas as encomendas acima de €300 ou €500, dependendo da localização do cliente.

Nas encomendas de artigos de saldo, a oferta dos custos de expedição não se aplica. No caso de o utilizador pretender encomendar artigos com e sem saldo, deverá fazer encomendas separadas para que possa obter a expedição gratuita dos artigos sem saldo.

DIREITOS ADUANEIROS E ENCARGOS

Para todas as expedições com destino a países da União Europeia, os preços incluem IVA à taxa de 23%. Às encomendas dos utilizadores extracomunitários será removido o valor do IVA no momento da conclusão da encomenda. As encomendas extracomunitárias poderão estar sujeitas a IVA, Direitos de Importação e/ou Impostos a serem cobrados assim que a encomenda chegue ao país do destinatário.

As expedições da **FATIMAMENDES** são feitas de acordo com o Incoterm Delivered Duty Unpaid (DDU – Entrega com Direitos não Pagos), o que significa que a **FATIMAMENDES** não cobra IVA, Direitos Aduaneiros e/ou Impostos para países extracomunitários, e não consegue prever quais poderão vir a ser esses custos. Se as encomendas estiverem sujeitas a quaisquer encargos adicionais, esses serão cobrados diretamente pela alfândega do país de destino. Por favor contacte os seus serviços de alfândega locais para mais informações.

PRAZOS DE ENTREGA

A **FATIMAMENDES** funciona de segunda a sexta-feira, com a exceção dos dias feriado.

Os prazos de entrega poderão ser ligeiramente superiores durante os períodos de saldos e feriados. Salvo estas exceções, os prazos normais das entregas serão:

- Portugal 1 a 3 dias úteis
- Europa 1 a 3 dias úteis
- EUA e Canadá 2 a 5 dias úteis
- Resto do Mundo 3 a 8 dias úteis

INFORMAÇÃO IMPORTANTE

Todas as encomendas necessitam de uma assinatura, no ato da entrega.

A **FATIMAMENDES** não poderá alterar a morada de entrega das encomendas, a partir do momento em que as mesmas sejam despachadas.

Os prazos de entrega acima indicados são meramente indicativos, e não têm em conta eventuais atrasos causados por problemas com as autorizações de pagamentos ou com o desalfandegamento no país de destino.

DELIVERY STATUS

Todas as encomendas são expedidas do armazém da **FATIMAMENDES** no prazo de 2 dias úteis após a confirmação do pagamento.

Assim que a encomenda é expedida a **FATIMAMENDES** enviará um email ao utilizador com as instruções de seguimento do envio e sobre a recolha do mesmo.

Para todas as encomendas, a confirmação da expedição incluirá a indicação do transportador bem como a informação do número de rastreamento do envio.

COMO FAZER O SEGUIMENTO DA ENCOMENDA

Para encomendas destinadas a Portugal, por favor visite www.cttexpresso.pt.

Para outros países, por favor visite www.tnt.com.

Caso não seja possível à **FATIMAMENDES** fazer a entrega dos artigos encomendados, o utilizador tem o direito

de cancelar a encomenda.

Se o pagamento tiver sido feito adiantado, o valor será reembolsado no prazo máximo de 30 dias.

Se por algum motivo a expedição sofrer qualquer atraso, será proposta uma nova data de entrega. Se essa nova data não for conveniente, então o utilizador poderá solicitar o cancelamento da encomenda.

EXPEDIÇÕES E RECOLHAS

Durante o processo de registo em **FATIMAMENDES**, o utilizador terá de indicar os dados da sua morada pessoal. As encomendas serão entregues na morada definida como morada do utilizador. Se o utilizador pretender que a **FATIMAMENDES** envie a encomenda para um endereço alternativo, esse endereço deverá ser indicado no momento da conclusão da encomenda.

Se o utilizador pretender enviar artigos para mais do que um endereço, deverá fazer uma encomenda para cada um desses endereços. Neste caso, será debitado ao utilizador um custo de expedição por cada encomenda efetuada.

Com o número de rastreamento fornecido para cada encomenda, o utilizador poderá fazer o seu seguimento em qualquer momento.

Devido a restrições impostas pelos Transportadores e ao risco de existência de fraudes com cartões de crédito, a **FATIMAMENDES** não faz entregas em apartados.

EXPEDIÇÕES E RECOLHAS DE ENCOMENDAS EM PORTUGAL

As encomendas destinadas a Portugal serão enviadas via CTT Expresso.

O utilizador poderá fazer o seguimento da sua encomenda no website [CTT Expresso](#) usando, para tal, o número de rastreamento fornecido no ato da confirmação da expedição.

Uma vez que os CTT Expresso exigem uma assinatura no momento da entrega das encomendas, o utilizador, ou um seu representante, terá de estar presente na morada de destino no ato da entrega.

EXPEDIÇÕES E RECOLHAS DE ENCOMENDAS INTERNACIONAIS

As encomendas internacionais serão enviadas via TNT.

O utilizador poderá fazer o seguimento da sua encomenda no website www.tnt.com usando, para tal, o número de rastreamento fornecido no ato da confirmação da expedição.

Uma vez que a TNT exige uma assinatura no momento da entrega das encomendas, o utilizador, ou um seu representante, terá de estar presente na morada de destino no ato da entrega.

ENTREGA DE EXPEDIÇÕES BEM SUCEDIDA

Solicita-se ao cliente que, no ato de entrega de todas as expedições, inspecione cuidadosamente a caixa **ANTES** de assinar o documento da entrega. Todas as embalagens da **FATIMAMENDES** são seladas com fita plástica personalizada.

Se, por algum motivo, a embalagem parecer adulterada, por favor assine o documento de entrega com reservas, ou recuse a entrega.

Caso aceite a entrega da encomenda com reservas, ou caso a recuse, por favor, faça de imediato uma reclamação ao Transportador e contacte a **FATIMAMENDES** através do email customerservice@fatimamendes.com.

Se, por alguma razão, a encomenda não puder ser entregue na morada fornecida pelo utilizador no ato da compra, existe o risco de a mesma ser devolvida à **FATIMAMENDES**, a expensas do utilizador. Esses custos serão deduzidos no reembolso ao utilizador.

Se a encomenda não for entregue com sucesso na morada do utilizador, devido a qualquer falta de cooperação sua (número de telefone errado, endereço errado ou incompleto, inconformidade com regulamentos de importação, etc.), conforme o acordo comercial com a **FATIMAMENDES**, poderá haver o risco de a encomenda ser devolvida a Portugal, a expensas do utilizador, incluindo quaisquer taxas de importação que possam ser cobradas no momento da reentrada em Portugal. Esses custos serão deduzidos a qualquer eventual reembolso.

ENCOMENDAS NÃO-ENTREGUES

Os custos de expedição não serão reembolsados no caso de encomendas não-entregues.

Os custos de devolução de encomendas não-entregues poderão ainda estar sujeitos a encargos adicionais com impostos e custos ou encargos cobrados pelas alfândegas ou outras entidades que, em nenhum dos casos, serão reembolsados pela **FATIMAMENDES**.

SEGURO

FATIMAMENDES assegura cada compra durante o período de trânsito, até ao momento de entrega ao utilizador. Todas as encomendas requerem uma assinatura no ato da entrega, momento em que a responsabilidade transita para o utilizador.

Se o utilizador designar um destinatário que não seja ele mesmo, para efeitos de entrega, então aceita a evidência de uma assinatura como prova de entrega e cumprimento por parte da **FATIMAMENDES** e a correspondente transferência de responsabilidade da mesma forma.

FORÇA MAIOR

Em caso de força maior, as obrigações da **FATIMAMENDES** poderão sofrer atrasos. O contrato entre a **FATIMAMENDES** e o utilizador poderá, em tais casos, ser parcial ou completamente denunciados por qualquer uma das partes.

Considera-se força maior sempre que surjam situações de guerra, guerra civil, revolução, motim, medidas governamentais, greves, bloqueios ou desastres naturais.

Em qualquer um destes casos, a **FATIMAMENDES** tudo fará para resolver o problema com o utilizador, assim que seja inteiramente possível.

DEVOLUÇÕES, REEMBOLSOS E TROCAS

Política de devoluções

Se, por algum motivo, o utilizador não ficar satisfeito com uma encomenda, o artigo poderá ser devolvido durante o prazo de 14 dias, para troca de tamanho ou reembolso.

Todos os custos de transporte serão pagos pelo utilizador.

Instruções de devolução

- O utilizador deverá aceder à encomenda, na sua área pessoal do website **FATIMAMENDES** no prazo de **14 dias**, a contar da data de entrega, e seguir as instruções para efetuar a devolução.
- A **FATIMAMENDES** enviará então um email ao utilizador com as coordenadas da devolução, juntamente com o RAN, tornando possível a devolução do artigo.
- No momento de fazer a devolução, **o utilizador deverá identificar claramente a encomenda, perante as autoridades alfandegárias e todos os formulários de transporte como “RETURNED GOODS”,** devendo também escrever esta expressão na parte exterior da caixa, em local bem visível.
- **O utilizador deverá devolver o artigo através do transportador indicado no email enviado pela FATIMAMENDES,** e deverá escrever o número RAN no impresso de transporte enviado juntamente com a encomenda, bem como preenchê-lo de acordo com as instruções entretanto enviadas por email. O utilizador deverá preencher o formulário de devolução e juntá-lo à encomenda a devolver à **FATIMAMENDES.**
- Os artigos a devolver deverão ser verificados pelo Transportador, no ato da recolha da encomenda, pelo que, a caixa deverá ser mantida aberta até à sua chegada.
- Quaisquer direitos aduaneiros, impostos ou encargos adicionais que o utilizador possa ter, não serão reembolsados pela **FATIMAMENDES**
- Em caso de devolução do todo ou parte da encomenda, a **FATIMAMENDES** fará o estorno do valor pago pelo utilizador (excluindo os custos de transporte).

O utilizador poderá optar entre duas formas de compensação:

Troca de tamanho

Os artigos poderão ser trocados quando um artigo da mesma referência esteja disponível noutra cor ou tamanho. A troca por artigos de outra referência não está atualmente disponível.

Caso se trate de uma troca, a **FATIMAMENDES** não cobrará custos adicionais pela expedição do novo artigo.

Caso se trate de uma troca, o utilizador deverá aceder à encomenda, na sua área pessoal do website **FATIMAMENDES**, no prazo de **14 dias**, a contar da data de entrega, e seguir as instruções para efetuar o pedido de troca. Esse pedido deverá ser efetuado com a maior brevidade possível, para que possa tentar assegurar a reserva de outro tamanho ou cor.

Assim que os artigos a trocar sejam rececionados e controlados, o novo artigo será expedido de imediato. Tal como nas devoluções, todos os Direitos Aduaneiros, impostos ou custos adicionais em que o utilizador possa incorrer não serão reembolsados pela **FATIMAMENDES** no caso de troca de artigos.

Reembolso

Os reembolsos serão processados assim que os artigos devolvidos tenham sido controlados e aceites.

No caso de encomendas pagas através de cartão de crédito, o valor reembolsado estará disponível na conta-cartão do cliente no prazo aproximado de 10 dias, ou no extrato de conta-cartão seguinte. O prazo de processamento poderá variar de acordo com a empresa fornecedora do cartão de crédito.

O valor das encomendas pagas através de Paypal será reembolsado para a conta original.

Nos reembolsos para países intracomunitários, será também estornado o valor do IVA.

As devoluções e trocas deverão chegar à nossas instalações até 10 dias após o envio da RAN, e respeitando as seguintes condições:

- A cinta de segurança deverá estar intacta e colocada no artigo devolvido. O artigo não deverá ter sido usado, lavado ou alterado de qualquer maneira, e não deverá apresentar quaisquer sinais de uso. As solas do calçado deverão estar em perfeito estado, não podendo apresentar quaisquer marcas.
- Os artigos deverão ser devolvidos com todas as etiquetas originais, embalagens e outros acessórios (sacos de proteção, cabides, etc.) enviados juntamente com a encomenda.
- O calçado e outros acessórios deverão ser devolvidos nas caixas originais, que não poderão estar danificadas e/ou alteradas, nem ser utilizadas como caixa exterior para a expedição.
- As devoluções deverão ser empacotadas na caixa **FATIMAMENDES**.
- No caso de artigos com defeito ou mercadoria incorreta, o utilizador deverá seguir as instruções acima indicadas.
- A roupa de banho (bikinis, calções, sungas, etc.) e a roupa íntima (cuecas e boxers) deverão ser experimentadas por cima da roupa interior. As devoluções não serão aceites se a fita higiénica protetora tiver sido removida. Os artigos que tenham sinais de ter sido vestidos ou usados serão devolvidos ao cliente.
- As recolhas de devoluções autorizadas através da conta do Transportador da **FATIMAMENDES** deverão ter origem no mesmo país para onde o envio original foi efetuado.
- A **FATIMAMENDES** reserva o direito de recusar a receção de artigos cuja devolução não tenha sido previamente autorizada e/ou que não tenham sido enviados através do mesmo Transportador, tal como indicado no email enviado com as instruções de devolução. Caso uma devolução não-autorizada seja aceite, a **FATIMAMENDES** deduzirá o montante de 10% do valor dos artigos, para efeitos de custos administrativos/armazenamento.
- A **FATIMAMENDES** não aceitará a devolução de artigos que não respeitem os procedimentos dos termos e condições das políticas de devolução. Tais artigos serão devolvidos ao remetente, para o endereço do envio original, a expensas do utilizador.

DANOS CAUSADOS NO TRANSPORTE/ ARTIGOS COM DEFEITO

A devolução de artigos com defeito apenas será aceite se os artigos já apresentarem o defeito no momento da entrega ao utilizador. A equipa **FATIMAMENDES** faz um grande esforço no sentido de verificar cuidadosamente todos os artigos para detetar eventuais defeitos nos artigos, antes de proceder à sua expedição.

A **FATIMAMENDES** reserva o direito de solicitar suporte fotográfico relativo a artigos defeituosos ou mercadoria erradamente enviada, antes de autorizar a devolução, para efeitos de reembolso dos custos de transporte e Direitos de Importação.

Todos os artigos devolvidos como defeituosos, serão devidamente inspecionados no ato da receção e todos os artigos sujeitos a desgaste considerado normal, não serão considerados como defeituosos.

Os artigos que apresentem defeito serão trocados por artigo idêntico, na mesma cor e tamanho, sujeito a disponibilidade. Caso o utilizador não pretenda que lhe seja enviado um artigo de substituição, deverá fazer esse pedido quando aceder à sua conta pessoal, no website **FATIMAMENDES**, acerca do pedido de devolução.

A devolução de artigos com defeito deverá ser solicitada à **FATIMAMENDES** no prazo de 14 dias após a receção dos mesmos.

Os reembolsos relativos a artigos com defeito terão lugar no prazo de 30 dias após a receção dos artigos devolvidos.

Caso a **FATIMAMENDES** não possa fazer a substituição do artigo com defeito, procederá ao reembolso do valor pago através do meio de pagamento utilizado originalmente, no mesmo montante pago pelo utilizador.

DEVOLUÇÕES E TROCAS DE ARTIGOS COM SALDO

Todas as vendas de artigos com saldo (artigos com redução de preço) são finais. Não será possível a devolução ou troca de artigos com saldo, sendo que as condições de devoluções, reembolsos e trocas não se aplicam.

GIFT CARD

OS GIFT CARD **FATIMAMENDES**:

- estão disponíveis nos montantes de Euro **100, 150, 250, 500, 750 e 1000**.
- são resgatáveis apenas no website **FATIMAMENDES**, na compra de quaisquer artigos apresentados.
- têm a validade de 3 meses
- serão enviados para o beneficiário num elegante envelope, e acompanhados de uma mensagem pessoal.
- apenas poderão ser resgatados numa única encomenda
- poderão ser resgatados em compras de valor igual ou superior ao montante do Gift Card
- poderão ser descontados em conjunto com outros Gift Cards **FATIMAMENDES**, de diferentes montantes, numa mesma encomenda. Por favor contacte-nos através do email customerservice@fatimamendes.com para a obtenção de um código cumulativo.

OS GIFT CARD **FATIMAMENDES**:

- não poderão ser resgatados ou trocados por dinheiro.
- Não poderão ser utilizados para comprar outros Gift Cards
- Não poderão ser utilizados para pagar quaisquer custos de transporte
- Não incluem quaisquer eventuais custos com Direitos Aduaneiros da mercadoria expedida. O pagamento de Direitos de Importação é da única responsabilidade do beneficiário do Gift Card
- Os artigos comprados com Gift Cards poderão ser devolvidos ou trocados. Se o artigo devolvido for para ser reembolsado, o montante desse reembolso será novamente creditado no Gift Card.

As encomendas efetuadas com Gift Cards estão sujeitas aos termos comerciais e políticas de privacidade standard, publicados em **FATIMAMENDES**.

Os Gift Cards **FATIMAMENDES** são enviados por correio prioritário, para o endereço indicado durante o processo da encomenda. A **FATIMAMENDES** não é responsável por atrasos nos envios, nem por problemas causados por endereços incorretos ou incompletos.

A **FATIMAMENDES** não é responsável pelo uso indevido de cartões perdidos ou roubados. Por favor contacte-nos para o email customerservice@fatimamendes.com comunicar a perda ou roubo de Gift Cards.

A **FATIMAMENDES** reserve o direito de recusar encomendas efetuadas com Gift Cards que possam ser inválidos, fraudulentos ou resultantes de duplicação de códigos.

CÓDIGOS PROMOCIONAIS

Os utilizadores a quem tenham sido enviados um código promocional **FATIMAMENDES**, através de newsletter, rede social ou website com promoção autorizada, deverão inserir esse código no momento da conclusão da encomenda. Cada código tem uma validade, com data de início e término da promoção, que limita o seu uso, e que não poderá ser prolongado. Os códigos promocionais não poderão ser utilizados em simultâneo com outras promoções.