

## CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

### PREÂMBULO

A Caribo. comercializa, através do seu site de venda à distância, produtos exclusivamente para consumidores finais e a retalho. A Caribo. reserva-se no direito de cancelar qualquer encomenda que considere fraudulenta ou suspeita de fraude.

Ao efetuar uma encomenda e aceitar as presentes Condições Gerais de Venda, o Comprador declara que a aquisição dos produtos não está relacionada com qualquer atividade profissional e destina-se exclusivamente a uso pessoal.

Para efeitos das presentes Condições Gerais de Venda, o Comprador e a Caribo são individualmente designados por "Parte" e coletivamente por "Partes".

### ARTIGO 1 - OBJETO

As presentes Condições Gerais de Venda (doravante designadas por "CGV") têm como objetivo:

1. Informar qualquer potencial Comprador sobre os termos e condições nos quais a Caribo realiza a venda e entrega dos produtos encomendados.
2. Definir os direitos e obrigações das Partes no âmbito da venda de produtos pela Caribo ao Comprador.

As presentes CGV aplicam-se, sem limitação ou reserva, a todas as vendas de produtos disponibilizados pela Caribo. no seu site, acessível através da Internet no endereço [www.caribo.pt](http://www.caribo.pt).

Ao realizar uma encomenda no site da Caribo, o Comprador declara ter tomado conhecimento e aceita integralmente as presentes Condições Gerais de Venda.

A Caribo reserva-se o direito de modificar a qualquer momento as presentes CGV. No entanto, a versão aplicável à encomenda será aquela que estiver em vigor e é aceite pelo Comprador no momento da realização da compra.

As presentes CGV são complementadas pelas Condições de Utilização do Site e pela Política de Privacidade e Cookies.

### ARTIGO 2 - IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

Denominação: Caribotezes® – Marca registada

Nome comercial: Caribo.

Endereço: Porto - Portugal

(Não dispomos de espaço físico, operamos exclusivamente online)

Email: [caribotezes@gmail.com](mailto:caribotezes@gmail.com)

Telefone: (+351) 923 121 311

**ARTIGO 3 - CELEBRAÇÃO DO CONTRATO E ENCOMENDAS****3.1 PREÇOS**

Os preços dos produtos disponíveis no site da Caribo., expressos em euros (€), correspondem aos valores em vigor no momento da finalização da encomenda pelo Comprador. A Caribo reserva-se o direito de alterar os preços a qualquer momento. No entanto, qualquer alteração será devidamente comunicada ao Comprador antes da realização da encomenda.

Os preços indicados são válidos apenas para vendas à distância e incluem o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) à taxa legal em vigor na data da encomenda. Qualquer modificação da taxa de IVA será automaticamente refletida no preço final dos produtos.

As despesas de envio não estão incluídas no preço dos produtos e serão adicionadas ao valor total da encomenda. O custo dos portes será indicado ao Comprador antes da confirmação da compra.

Os métodos de envio aplicáveis encontram-se definidos nas presentes Condições Gerais de Venda e são detalhados no site da Caribo., podendo ser atualizados sempre que necessário. A Caribo. recomenda que os Compradores consultem regularmente as Condições Gerais de Venda para se manterem informados sobre eventuais alterações.

**3.2 CARACTERÍSTICAS DOS PRODUTOS****3.2.1. DISPOSIÇÕES GERAIS**

O Comprador pode selecionar um ou mais produtos entre as diferentes categorias disponíveis no site da Caribo. A Caribo reserva-se o direito de alterar, a qualquer momento, a variedade de produtos disponíveis para venda, de acordo com limitações específicas dos seus fornecedores, sem prejuízo das encomendas já efetuadas pelo Comprador.

Antes de realizar a encomenda, o Comprador deve consultar toda a informação disponibilizada no site da Caribo. sobre as características essenciais do(s) produto(s) que deseja adquirir. Todos os produtos comercializados cumprem a legislação aplicável.

A Caribo. não pode garantir que as informações constantes nas embalagens dos produtos estejam traduzidas para todas as línguas da União Europeia. No entanto, estas informações estarão sempre disponíveis, pelo menos, em português e/ou inglês.

Para qualquer dúvida sobre os produtos, a sua utilização, ou para pedidos de aconselhamento, o Comprador pode contactar a equipa da Caribo. através dos meios indicados na página "Contato" do site.

**3.3 DISPONIBILIDADE**

Os produtos disponibilizados pela Caribo. para venda estarão disponíveis enquanto forem anunciados no site e até ao limite do stock existente. O Comprador será informado sobre a disponibilidade dos produtos no

momento da conclusão da encomenda. No entanto, como esta informação é obtida diretamente dos fornecedores, podem ocorrer excecionalmente erros ou alterações.

Em caso de esgotamento total ou parcial dos produtos encomendados, a encomenda será automaticamente cancelada e o valor correspondente não será cobrado. A Caribo poderá entrar em contacto com o Comprador para o informar sobre o cancelamento e sugerir a realização de uma nova encomenda, com exceção do(s) produto(s) indisponível(eis).

Se um ou mais produtos ficarem indisponíveis após a conclusão da encomenda, o Comprador será informado por e-mail o mais rapidamente possível sobre a indisponibilidade do produto e sobre o respetivo cancelamento e/ou alteração da sua encomenda.

### 3.4 ENCOMENDA

Qualquer encomenda realizada no site da Caribo. implica a aceitação integral das presentes Condições Gerais de Venda, das Condições de Utilização do Site e da Política de Privacidade e Cookies, sem prejuízo de eventuais cláusulas contratuais específicas acordadas entre as partes.

Antes de validar a sua encomenda, o Comprador tem a oportunidade de verificar os detalhes da mesma e corrigir eventuais erros. O contrato de venda à distância considera-se celebrado a partir do momento em que o Comprador confirma a sua encomenda ao clicar em "Validar pagamento" ou "Finalizar compra" (doravante designado por "Encomenda").

A confirmação da Encomenda implica que o Comprador aceite conscientemente:

- O conteúdo e as condições da compra, incluindo os preços, quantidades, características e prazos de entrega dos produtos.
- A sua obrigação de pagamento pelos produtos encomendados.

Após a finalização, a Encomenda não pode ser cancelada, salvo em casos excecionais previstos nestas Condições Gerais de Venda.

A Caribo. enviará ao Comprador uma Confirmação da Encomenda por e-mail, juntamente com uma cópia das Condições Gerais de Venda em vigor. O Comprador é aconselhado a conservar esta mensagem em suporte digital ou papel.

A Caribo. não se responsabiliza por erros no endereço de e-mail fornecido pelo Comprador ou pela não receção da confirmação da encomenda. Nesses casos, a venda será considerada final, salvo situações de cancelamento por indisponibilidade de stock ou outras razões devidamente justificadas. O Comprador mantém, no entanto, o seu direito de livre resolução, conforme estipulado no Artigo 6 destas condições.

O montante total da Encomenda será cobrado no momento do envio do e-mail de confirmação de expedição, de acordo com os métodos de pagamento disponíveis no site, conforme descrito no Artigo 4.1.

A Caribo. reserva-se o direito de suspender ou cancelar qualquer Encomenda e/ou entrega nos seguintes casos:

- Falta de pagamento ou pagamento parcial do valor devido.

- Incidentes de pagamento identificados.
- Fraude ou tentativa de fraude relacionada com o uso do site da Caribo., incluindo em encomendas anteriores.

## **ARTIGO 4 – PAGAMENTO**

### **4.1 FORMAS DE PAGAMENTO NO SITE**

O Comprador pode pagar a sua Encomenda através das opções de pagamento disponibilizadas no site da Caribo., nas condições abaixo especificadas.

Ao selecionar um método de pagamento, o Comprador declara e garante à Caribo. que dispõe das autorizações necessárias para utilizar o meio de pagamento escolhido no momento da realização da Encomenda.

#### **4.1.1 CARTÕES BANCÁRIOS**

Os cartões bancários aceites no site da Caribo. são os seguintes: Visa e Mastercard. Estes cartões devem ser emitidos por um banco ou instituição financeira localizada na União Europeia.

Todos os titulares de cartões bancários estão sujeitos a verificações de validação e autorização por parte da entidade emissora do cartão. Se o emissor do cartão de pagamento do Comprador recusar a transação ou não autorizar o pagamento, por qualquer motivo, a Caribo. não poderá ser responsabilizada por atrasos na entrega ou pelo cancelamento da encomenda.

#### **4.1.2 CARTÕES PRESENTE CARIBO**

Os Cartões-Presente Caribo. são aceites como meio de pagamento no site [www.caribo.pt](http://www.caribo.pt), podendo ser utilizados em uma ou mais compras até que o saldo disponível seja esgotado.

Caso o valor da compra ultrapasse o saldo disponível no Cartão-Presente, o Comprador poderá completar o pagamento através de qualquer outro método de pagamento aceite pela Caribo.

Apenas um Cartão-Presente pode ser utilizado por encomenda.

#### **4.1.3 PAYPAL**

O Comprador pode utilizar a sua conta PayPal para efetuar o pagamento das suas encomendas no site da Caribo.

#### **4.1.4 MBWAY**

O Comprador pode utilizar a sua conta MB WAY para efetuar o pagamento das suas encomendas no site da Caribo.

#### **4.1.5 MULTIBANCO**

O Comprador pode optar pelo pagamento através da geração de uma referência Multibanco, que deverá ser liquidada no prazo máximo de 2 dias após a submissão da encomenda no site da Caribo. Caso o pagamento não seja efetuado dentro do prazo, a encomenda será automaticamente cancelada e o Comprador será notificado por e-mail.

#### **4.2 FORMAS DE PAGAMENTO**

Qualquer encomenda realizada no site da Caribo. implica o respetivo pagamento no momento da sua confirmação.

As encomendas são processadas em euros (€), com todos os impostos e taxas obrigatórias incluídos. Quaisquer encargos bancários associados ao pagamento ou reembolso serão da responsabilidade do Comprador.

#### **4.3 SEGURANÇA NAS OPERAÇÕES DE PAGAMENTO**

Para garantir a segurança dos pagamentos efetuados com cartão bancário no site da Caribo., o Comprador deverá fornecer o código de segurança (CVV), que se encontra no verso do cartão utilizado para a compra.

No âmbito da prevenção contra fraudes na Internet, as informações da Encomenda podem ser transmitidas a terceiros autorizados por lei ou designados pela Caribo, exclusivamente para efeitos de:

- Verificação da identidade do Comprador.
- Confirmação da validade da Encomenda.
- Autenticação do método de pagamento.
- Garantia da segurança da entrega.

Após esta verificação, a Caribo. reserva-se o direito de solicitar ao Comprador uma fotocópia do documento de identificação e/ou outras informações que permitam confirmar a sua identidade. O Comprador consente, desde já, na recolha e verificação destes documentos, que serão tratados de acordo com a Política de Privacidade e Cookies da Caribo.

O Comprador tem direito a:

- Aceder, retificar ou eliminar os seus dados pessoais tratados pela Caribo.
- Exercer todos os direitos previstos no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).

### **ARTIGO 5 - ENTREGA E RECEÇÃO**

#### **5.1 REGRAS GERAIS**

Os produtos encomendados pelo Comprador, de acordo com as presentes Condições Gerais de Venda, serão entregues no endereço indicado pelo Comprador no momento da encomenda (Endereço de Entrega).

A Caribo. realiza entregas em:

- Portugal Continental

- Regiões Autónomas dos Açores e Madeira

## 5.2 CARACTERÍSTICAS DAS MODALIDADES DE ENTREGA DO SITE

### 5.2.1 MODALIDADES DE ENTREGA

#### (i) Entrega Standard

Para Portugal Continental, a encomenda será entregue no endereço indicado pelo Comprador no momento da compra.

A entrega será efetuada em 2 a 5 dias úteis, diretamente ao Comprador, ao destinatário da encomenda, ou a outra pessoa devidamente identificada, como um familiar ou um terceiro autorizado que resida na mesma morada.

As entregas realizam-se em dias úteis, entre as 9h e as 18h.

Caso o Comprador não receba a encomenda, esta ficará disponível para levantamento na loja CTT da área geográfica do endereço de entrega, durante um período máximo de 6 dias úteis.

Se a encomenda não for levantada dentro deste prazo, será devolvida à Caribo. e tratada como uma devolução.

## 5.3 ANOMALIAS, AVARIAS, ENCOMENDAS DANIFICADAS

### 5.3.1 DISPOSIÇÕES GERAIS

O Comprador ou o destinatário da encomenda deve verificar o estado da embalagem e dos produtos no momento da entrega.

Em caso de anomalia visível, como:

- Pacote danificado ou aberto
- Vestígios de líquidos
- Produtos em falta ou danificados

O Comprador ou destinatário deve seguir rigorosamente os procedimentos descritos nos artigos 5.3.2 e 5.3.3 das presentes Condições Gerais de Venda.

#### **IMPORTANTE:**

O não cumprimento do procedimento adequado resultará na perda de direito a reembolso ou substituição dos produtos. A Caribo. e a transportadora não poderão ser responsabilizadas por reclamações que não sigam as diretrizes estabelecidas.

O Comprador ou destinatário pode ainda contactar a Caribo. por telefone para obter informações sobre a política de devolução de produtos danificados. O procedimento de devolução indicado pela Caribo. deve ser rigorosamente seguido; caso contrário, o Comprador perderá o direito a qualquer troca ou reembolso.

### **5.3.2 PROCEDIMENTOS QUE DEVEM SER RIGOROSAMENTE SEGUIDOS QUANDO A ENCOMENDA ESTIVER DANIFICADA**

Se a encomenda apresentar danos visíveis ou anomalias, o Comprador ou o destinatário deve seguir os procedimentos abaixo para garantir o direito a troca ou reembolso.

#### **Se a anomalia for detetada no momento da entrega (na presença do funcionário CTT):**

- Recuse a entrega e informe o funcionário CTT do motivo da recusa, descrevendo a anomalia de forma clara e detalhada.
- Certifique-se de que a observação da anomalia fica registada pelo funcionário.
- Comunique de imediato a situação à Caribo., através do número 923 121 311 (custo de chamada nacional).

#### **Se a anomalia for detetada após a entrega (depois da partida do funcionário CTT):**

- Registe a anomalia assim que possível (ex.: fotos da embalagem danificada ou do produto em falta).
- Contacte a Caribo. através do número 923 121 311 (custo de chamada nacional).
- A reclamação deve ser feita o mais rapidamente possível, e no máximo até 3 dias úteis após a entrega.

**⚠ IMPORTANTE:** O não cumprimento destes procedimentos pode resultar na perda do direito a reembolso ou substituição do produto.

### **5.3.3 PROCEDIMENTO QUE DEVE SER RIGOROSAMENTE SEGUIDO EM CASO DE FALTA DE PRODUTO OU PRODUTO DANIFICADO**

Se, após a receção da encomenda, o Comprador ou o destinatário detetar a falta de um produto ou um dano no produto recebido, deverá comunicar a situação à Caribo. através do número 923 121 311 (custo de chamada nacional).

O Serviço de Atendimento ao Cliente da Caribo. poderá solicitar informações adicionais para validar a reclamação, tais como:

- Fotografias da embalagem e do produto danificado.
- Cópia da fatura ou comprovativo da encomenda.
- Dados de identificação do Comprador ou destinatário para verificação.

**⚠ IMPORTANTE:** A comunicação de anomalias deve ser feita o mais rapidamente possível, de preferência no prazo máximo de 3 dias úteis após a receção da encomenda.

## 5.4 PRAZOS DE ENTREGA

Os prazos de entrega podem ser consultados na secção de "FAQ's" do site da Caribo.

O tempo de entrega começa a contar a partir do momento em que a encomenda é confirmada e o pagamento validado.

### 5.4.1 ENTREGAS EM PORTUGAL CONTINENTAL

#### 5.4.1.1 Entrega Standard

- Entrega na morada indicada, dentro de 2 a 5 dias úteis, das 9h às 18h.
- Custo de entrega: 4,20€. Entrega gratuita para encomendas superiores a 50€.

#### 5.4.1.2 Entregas na Madeira e Açores

- Entrega na morada indicada, dentro de 5 a 6 dias úteis, das 9h às 18h.
- Custo de entrega: 4,20€. Entrega gratuita para encomendas superiores a 50€.

### 5.4.2 REGRAS APLICÁVEIS PARA INCUMPRIMENTO DE PRAZOS DE ENTREGA

Se os prazos de entrega indicados não forem cumpridos por motivo de força maior, o Comprador poderá cancelar a encomenda nas seguintes condições:

- Após o envio de uma notificação ao Serviço de Atendimento ao Cliente da Caribo. para efetuar a entrega dentro de um prazo adicional razoável e caso essa notificação não tenha produzido efeitos; ou
- Se o Comprador provar que o prazo de entrega era uma condição essencial para a sua encomenda.

O pedido de cancelamento da encomenda deve ser enviado por carta registada com aviso de receção para o seguinte endereço:

Caribotezes®

Rua Nova do Vale, n.º 193, 3.º Esq

4410-374 Porto

Ou realizado através de contacto telefónico para o número 923 121 311 (custo de chamada nacional), durante o horário de funcionamento indicado na página "Contactos" do site da Caribo.

Se ocorrer atraso na entrega, o Comprador deverá entrar em contacto no prazo máximo de 20 dias após a data de envio, para que a Caribo. possa acionar a entidade responsável pela entrega. A Caribo. compromete-se a cumprir a encomenda no prazo máximo de 30 dias a contar do dia seguinte ao pagamento.

Caso, após investigação, se verifique que a responsabilidade pelo atraso é exclusivamente imputável à Caribo. ou à transportadora, o Comprador terá direito ao reembolso total do valor pago, desde que a encomenda seja integralmente devolvida.

O reembolso será efetuado na forma de crédito ou devolução do montante pago, conforme a escolha do Comprador, e será processado o mais rapidamente possível, no máximo até 30 dias após a solicitação do cancelamento.

## **ARTIGO 6 - DIREITO E PRAZO DE RESOLUÇÃO LEGAL**

### **6.1 DIREITO E PRAZO DE RESOLUÇÃO LEGAL**

#### **6.1.1. PRAZO PARA O EXERCÍCIO DO DIREITO DE RESOLUÇÃO LEGAL**

O Comprador tem um prazo de 14 (catorze) dias, a partir da receção da encomenda contendo os produtos encomendados, para exercer o seu direito de livre resolução legal sem ter de justificar a sua decisão.

#### **6.1.2. COMO EXERCER O DIREITO DE RESOLUÇÃO LEGAL**

Os procedimentos para o exercício do direito de resolução legal estão descritos no artigo 6.2 das presentes Condições Gerais de Venda.

#### **6.1.3. PRODUTOS EXCLUÍDOS DO DIREITO DE RESOLUÇÃO LEGAL**

O direito de livre resolução não poderá ser exercido para encomendas que incluam:

- Produtos que tenham sido desembalados após a entrega e que não possam ser devolvidos por motivos de higiene ou proteção da saúde.
- Produtos personalizados ou confeccionados de acordo com especificações do Comprador.

O Comprador é alertado para o facto de que não poderá exercer o direito de livre resolução sobre produtos que, após abertura da embalagem, não possam ser novamente comercializados por razões de higiene ou segurança (por exemplo, produtos de higiene, maquilhagem, cosméticos).

Além disso, o direito de livre resolução não se aplica a produtos personalizados ou feitos sob medida a pedido do Comprador.

Estas disposições não prejudicam os direitos de garantia previstos no Artigo 7 destas Condições Gerais de Venda, que permanecem plenamente aplicáveis.

#### **6.1.4. CONSEQUÊNCIAS DO EXERCÍCIO DO DIREITO DE RESOLUÇÃO LEGAL**

Caso os produtos sejam elegíveis para o direito de livre resolução, o Comprador que exerça esse direito, nos prazos e condições estabelecidos no presente artigo, terá direito ao reembolso do valor pago pelos produtos devolvidos, bem como das taxas de envio da encomenda.

#### **6.1.5. CUSTOS**

As devoluções de encomendas na Caribo. são gratuitas.

O Comprador será reembolsado pelo valor dos portes de envio pagos no momento da devolução, desde que apresente a fatura (ou cópia) do custo de envio juntamente com os produtos devolvidos.

## 6.2 COMO EXERCER O DIREITO DE RESOLUÇÃO LEGAL

Para proceder à devolução de um ou mais produtos, o Comprador (ou o destinatário da encomenda, se aplicável) deve:

1. Submeter o pedido de devolução por e-mail para [apoioaoclientecaribo@gmail.com](mailto:apoioaoclientecaribo@gmail.com), no prazo de 14 (catorze) dias após a receção da encomenda.
2. Enviar os produtos, acompanhados da fatura (ou cópia) do envio da devolução, garantindo que se encontram nas suas condições originais de venda.

As devoluções devem ser enviadas para:

Caribotezes®

Rua Nova do Vale, n.º 193, 3.º Esq

4410-374 Porto

Caso os produtos estejam em conformidade, a Caribo. efetuará o reembolso no prazo máximo de 14 dias após a receção da devolução.

### Método de Reembolso

Se o pagamento foi realizado por cartão de crédito ou PayPal, o reembolso será efetuado pelo mesmo método de pagamento.

Se o pagamento foi feito por Multibanco, o Comprador será contactado pelo Serviço de Apoio ao Cliente para indicar um IBAN para reembolso.

### ⚠ IMPORTANTE:

Não é tecnicamente possível à Caribo. bloquear o envio de uma encomenda após a sua validação. O Comprador compromete-se a devolver os produtos no prazo máximo de 14 dias após a comunicação da sua intenção de resolução. Se a devolução for recebida após este prazo, será considerada efetuada na data em que os produtos foram enviados.

#### 6.2.1. DISPOSIÇÕES GERAIS DE DEVOLUÇÃO

Os produtos devolvidos à Caribo. devem estar em condições adequadas à nova comercialização, incluindo:

- Produto em boas condições, sem sinais de uso indevido.
- Embalagem original intacta.
- Todos os acessórios e manuais incluídos.

O saldo do Cartão-Presente não pode ser convertido em dinheiro, apenas utilizado para a compra de produtos na loja online da Caribo.

Caso o Cartão-Presente tenha sido parcialmente utilizado, a devolução não será possível.

Se o Comprador recebeu um produto de oferta como parte da compra e, ao exercer o direito de resolução, já não cumprir os critérios da oferta, deverá devolver também o produto de oferta para que o pedido de reembolso seja considerado válido.

O prazo máximo para a devolução é de 14 (catorze) dias a contar do dia seguinte à receção da encomenda.

 **IMPORTANTE:**

- Não serão aceites devoluções enviadas após este prazo.
- O Comprador deve incluir o número da encomenda e, sempre que possível, utilizar o Formulário de Devolução, que facilita o processamento da devolução.
- Se a devolução for feita por um destinatário diferente do Comprador, este também deverá incluir o Formulário de Devolução.

### **Cartões-Presente e Produtos de Oferta**

Cartões-Presente adquiridos no site da Caribo, só podem ser devolvidos se não tiverem sido utilizados, total ou parcialmente, dentro do prazo de devolução.

Se o Comprador recebeu um produto de oferta como parte da compra e, ao exercer o direito de resolução, já não cumprir os critérios da oferta, deverá devolver também o produto de oferta para que a devolução seja aceite.

### **Manuseamento e Depreciação do Produto**

O Comprador não será responsabilizado por qualquer desvalorização do produto, exceto se esta resultar de manipulação excessiva além do necessário para verificar a sua natureza, características e funcionamento.

## **6.3 POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES**

A Caribo. permite ao Comprador trocar ou devolver produtos adquiridos, de acordo com as condições abaixo:

### **6.3.1 CONDIÇÕES GERAIS**

- **Prazo:**

O Comprador dispõe de 14 dias a contar da data de receção da encomenda para solicitar a troca ou devolução de um produto.

- **Estado do Produto:**

O artigo deve ser devolvido intacto, sem sinais de uso e na embalagem original, incluindo todos os acessórios e manuais.

### 6.3.2 PROCEDIMENTOS PARA TROCAS E DEVOLUÇÕES

Para dar início ao processo de troca ou devolução, o Comprador deve:

**Aceder ao Formulário Online:**

Preencher o formulário disponível em [www.caribo.pt/trocas-e-devolucoes](http://www.caribo.pt/trocas-e-devolucoes), indicando:

- Número da Encomenda.
- Motivo da Troca ou Devolução.
- Detalhes do Produto a devolver ou trocar.
- Preferência entre reembolso ou troca por outro produto.

**Aguardar Confirmação:**

Após submissão do formulário, a equipa da Caribo. entrará em contacto no prazo de 2 dias úteis, fornecendo instruções detalhadas sobre o envio do produto.

### 6.3.3 Custos de Envio

**Devoluções:**

Se a devolução for motivada por defeito do produto ou erro da Caribo., os custos de envio serão assumidos pela empresa.

Se a devolução resultar de desistência ou arrependimento, os custos de envio ficam a cargo do Comprador.

**Trocas:**

A primeira troca de um produto é gratuita.

Se o Comprador desejar realizar trocas adicionais, os custos de envio poderão ser aplicados.

### 6.3.4 Reembolsos

O reembolso será processado após a receção e verificação do produto, no prazo máximo de 14 dias.

O reembolso será efetuado pelo mesmo meio de pagamento utilizado na compra.

### 6.3.5 Exceções

✗ Não serão aceites trocas ou devoluções de:

- Produtos personalizados ou fabricados por encomenda.
- Produtos desembalados que, por razões de higiene e segurança, não possam ser revendidos (ex.: maquilhagem, produtos de higiene e cosméticos).
- Produtos com sinais de uso, danos ou sem a embalagem original.

## ARTIGO 7 – GARANTIAS

## **7.1. GARANTIA LEGAL**

Todos os produtos vendidos no Site beneficiam da garantia legal de conformidade, que permite ao Comprador devolver de forma gratuita quaisquer produtos entregues com defeitos ou não-conformes. O consumidor tem uma garantia legal de dois anos sobre os bens adquiridos de acordo com a legislação aplicável.

### **7.1.1 GARANTIA LEGAL DE CONFORMIDADE**

De acordo com os regulamentos aplicáveis, a Caribo obriga-se a entregar produtos que estejam de acordo com o contrato, respondendo a qualquer falta de conformidade que exista no momento da entrega do produto. Também será responsável pelos defeitos de conformidade decorrentes das instruções de embalagem ou montagem quando for por sua conta e contrato ou realizada sob sua responsabilidade.

Para estar em conformidade com o contrato, os produtos devem:

- Ser adequados para os usos a que normalmente se destinam produtos do mesmo tipo;
- Estar em conformidade com a descrição feita no site e possuir as qualidades do produto apresentado na forma de amostra;
- Apresentar a qualidade que o comprador pode razoavelmente esperar, tendo em conta as declarações públicas do vendedor, do produtor ou do seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem;
- Ou apresentar as características definidas de comum acordo entre as partes ou ser adequadas a qualquer uso específico pretendido pelo comprador, comunicadas ao vendedor e aceites por este.

A ação decorrente de vícios de conformidade prescreve dois anos a partir da entrega da mercadoria.

### **7.1.2 GARANTIA LEGAL POR DEFEITOS OCULTOS**

De acordo com os regulamentos aplicáveis, a Caribo. ficará obrigada pela garantia dos defeitos ocultos que o produto vendido possa apresentar, se o tornarem impróprio para o uso a que se destina, ou se reduzirem esse uso de forma que, se fossem do conhecimento do comprador, não o teriam adquirido ou teriam dado um preço inferior por ele. A ação decorrente dos defeitos ocultos deve ser exercida pelo comprador no prazo de seis meses após a descoberta do defeito oculto.

No âmbito da garantia legal de defeitos ocultos, a Caribo compromete-se, após avaliação do defeito oculto, à escolha do comprador:

- Para reembolsar a totalidade do preço do produto devolvido, ou
- Reembolsar parte do preço do produto quando o comprador opta por ficar com o produto.
- Reparação ou substituição do produto, caso estas se revelem possíveis.

### **7.1.3 EXCLUSÃO DA GARANTIA**

Excluem-se da garantia produtos modificados, reparados, incluídos ou adicionados pelo Comprador. A garantia não cobre produtos danificados durante o transporte ou em resultado de má utilização.

## **7.2 MODALIDADES DE EXECUÇÃO DAS GARANTIAS LEGAIS**

O Comprador:

- Beneficia de um prazo de dois anos a contar da entrega do produto para agir.
- Pode escolher entre a reparação ou substituição do produto, bem como entre o reembolso da totalidade do preço do produto ou parte do mesmo, caso opte por não devolver o produto.
- Deve conservar a fatura e/ou a nota de entrega do pedido.
- A garantia legal de conformidade é aplicável independentemente da garantia voluntária, eventualmente concedida.

O Comprador pode escolher entre a resolução da venda ou uma redução do preço de venda.

Para informações adicionais sobre a garantia legal de conformidade, o Comprador pode entrar em contacto com o Serviço de Atendimento ao Cliente da Caribo. através da secção "Contactos" no site da Caribo., ou por telefone, através do número 923 121 311 (custo de chamada nacional), durante o horário de funcionamento indicado.

Estas disposições não excluem o direito de resolução definido no artigo 6 acima descrito.

## **7.3 EFEITO DA IMPLEMENTAÇÃO DE GARANTIAS**

Como parte da garantia legal de conformidade, a Caribo. compromete-se, conforme a escolha do Comprador:

- Substituição do produto por um produto idêntico e conforme àquele cuja garantia legal se exerce, nos termos da disponibilidade da Cate;
- Reparação do produto;
- Reembolsar o preço do produto;
- Reembolsar uma parte do preço do produto.

Como parte da garantia legal por defeitos ocultos, a Caribo. compromete-se, conforme a escolha do Comprador a seguir a opção do consumidor quanto ao exercício dos seus direitos, em conformidade com a legislação aplicável.

## **ARTIGO 8 - RESERVA DE PROPRIEDADE**

A Caribo. mantém a propriedade plena dos produtos vendidos até pagamento integral do preço total, incluindo custos, impostos e contribuições obrigatórias.

## **ARTIGO 9 - PROPRIEDADE INTELECTUAL**

A marca Caribo., bem como todas as ilustrações, imagens, logótipos e conteúdos presentes no site (incluindo, mas não limitado às Condições de Utilização do Site e às presentes Condições Gerais de Venda), são e permanecem propriedade exclusiva da Caribo. ou do respetivo titular dos direitos de propriedade intelectual.

É estritamente proibida qualquer reprodução, modificação ou utilização, total ou parcial, dos conteúdos mencionados ou de qualquer outro conteúdo do site, por qualquer meio e para qualquer finalidade, sem o consentimento expresso e por escrito da Caribo ou do titular dos direitos de propriedade intelectual em questão.

## **ARTIGO 10 - ASSINATURA E PROVA**

A Caribo. compromete-se a proteger as informações pessoais dos seus clientes, garantindo um elevado nível de segurança. No entanto, o Comprador também tem um papel fundamental na proteção dos seus dados pessoais e deve:

- Manter a confidencialidade das suas credenciais de acesso, nomeadamente o seu nome de utilizador (endereço de e-mail) e palavra-passe.
- Alterar regularmente a sua palavra-passe para reforçar a segurança da sua conta.
- Não partilhar as suas credenciais com terceiros.

A Caribo. não poderá ser responsabilizada pela divulgação de informações do Comprador a terceiros que tenham utilizado indevidamente as suas credenciais. A utilização do nome de utilizador e/ou palavra-passe constitui prova da identidade do Comprador e da autorização de pagamento da encomenda realizada.

O fornecimento dos dados de pagamento (incluindo número do cartão de crédito) e a validação final da encomenda constituem prova da aceitação da encomenda e dos valores correspondentes.

Os registos informatizados armazenados nos sistemas da Caribo. e dos seus parceiros de pagamento servem como prova legítima das comunicações, encomendas e pagamentos realizados entre as Partes.

### **Admissibilidade da Prova Eletrónica:**

Salvo prova em contrário, os elementos eletrónicos referidos terão o mesmo valor jurídico que qualquer documento elaborado, recebido ou mantido por escrito.

As Partes comprometem-se a não contestar a validade ou eficácia dos elementos eletrónicos com base na sua natureza digital, reconhecendo que possuem a mesma força probatória que documentos físicos.

## **ARTIGO 11 - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE**

Para qualquer informação adicional, o Comprador pode contactar o Serviço de Atendimento ao Cliente da Caribo. através do número 923 121 311 (custo de chamada nacional), durante o horário de funcionamento indicado na página "Contatos" do site da Caribo.

## **Resolução de Litígios**

Se o Comprador apresentar uma reclamação que não seja resolvida amigavelmente pelo Serviço de Atendimento ao Cliente da Caribo., e após ter submetido previamente o seu pedido por escrito, qualquer litígio de consumo poderá ser submetido a:

- ✦ Serviço de Mediação de Conflitos
- ✦ Livro de Reclamações Eletrónico ([www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt))

## **ARTIGO 12 – RESPONSABILIDADE**

### **12.1 CAPACIDADE**

Antes de efetuar uma encomenda, o Comprador declara possuir plena capacidade jurídica para assumir os compromissos estabelecidos nestas Condições Gerais de Venda.

A Caribo. não pode ser responsabilizada pela verificação da capacidade jurídica dos seus visitantes ou compradores.

Caso uma pessoa sem capacidade jurídica (ex.: menor de idade) realize uma compra no site da Caribo., os seus representantes legais (pais, encarregados de educação) assumem total responsabilidade pela encomenda, incluindo o pagamento do respetivo valor.

### **12.2 LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

A Caribo. não pode ser responsabilizada pelo incumprimento das obrigações previstas nas presentes Condições Gerais de Venda, nos seguintes casos:

- Ato de terceiros, ainda que previsível.
- Falha ou erro por parte do Comprador.
- Ocorrência de força maior ou qualquer outro evento que esteja fora do controlo razoável da Caribo.

A informação disponibilizada no site da Caribo. é fornecida "tal como está", sem qualquer garantia expressa ou implícita, nomeadamente quanto a:

- Integridade, precisão ou atualidade da informação.
- Não-violação de direitos, disponibilidade ou fiabilidade dos conteúdos.
- Adequação dos produtos, acessórios ou serviços para a utilização pretendida pelo Comprador.

A Caribo. não poderá ser responsabilizada por quaisquer danos diretos ou indiretos, previsíveis ou não, resultantes da utilização do site.

Se, em qualquer circunstância, for determinada uma responsabilidade da Caribo. por um prejuízo sofrido pelo Comprador, essa responsabilidade será limitada ao valor da encomenda paga pelo Comprador à Caribo.

## **ARTIGO 13 - PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

A Caribo. recolhe dados pessoais do Comprador e, se aplicável, do destinatário da Encomenda, para efeitos de gestão da encomenda. As finalidades, destinatários e condições em que a Caribo. recolhe e processa dados pessoais encontram-se apresentados na Política de Privacidade e Cookies do Site.

## **ARTIGO 14 – ALTERAÇÕES**

A Caribo. reserva-se o direito de alterar e atualizar as presentes Condições Gerais de Venda (CGV) sem aviso prévio. Para se manter devidamente informado sobre eventuais alterações, a Caribo. aconselha o Comprador, bem como qualquer utilizador do site, a consultar regularmente as:

- Condições Gerais de Venda
- Aviso Legal e Condições de Utilização do Site
- Política de Privacidade e Cookies

A encomenda estará sempre sujeita às CGV em vigor no momento da realização da mesma.

## **ARTIGO 15 – GERAL**

### **15.1 INVALIDADE PARCIAL**

Se uma ou mais disposições das presentes Condições Gerais de Venda forem anuladas ou declaradas nulas como tal por aplicação de qualquer lei, regulamento ou em resultado de uma decisão final de um tribunal competente, as restantes disposições permanecerão em pleno vigor e efeito.

### **15.2 NÃO-RENÚNCIA**

O facto de uma das partes não revindicar à Parte contrária a violação de qualquer uma das obrigações referidas nas presentes CGV não deve ser interpretada no futuro como uma renúncia à obrigação em questão.

### **15.3 LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO COMPETENTE**

As vendas de produtos da Caribo. estão sujeitas à lei portuguesa, independentemente do país de residência do Comprador ou do local onde a encomenda foi realizada.

Qualquer litígio relativo à existência, interpretação, execução ou violação do contrato celebrado entre a Caribo e o Comprador, mesmo em caso de pluralidade de réus, será submetido, na ausência de acordo mútuo, à jurisdição exclusiva dos tribunais portugueses competentes, em conformidade com as regras estabelecidas pelo Código de Processo Civil português.

### **Resolução Alternativa de Litígios**

As Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo competentes para tratar de questões relacionadas com a Caribo., abrangendo mediação, conciliação e arbitragem, são:

- CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo  
([www.cniacc.pt](http://www.cniacc.pt))

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Porto ([www.cicap.pt](http://www.cicap.pt))

Os consumidores podem ainda recorrer à plataforma de Resolução de Litígios em Linha da União Europeia, acessível em <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

#### 15.4 DURAÇÃO

As presentes Condições Gerais de Venda (CGV) aplicam-se durante todo o período em que os produtos da Caribo. estiverem disponíveis para venda online, até ao término dos respetivos períodos de garantia. Independentemente da cessação das CGV, a cláusula relativa à responsabilidade permanecerá em vigor.

Este documento é propriedade da Caribotezes® e encontra-se disponível para consulta pública no âmbito da utilização do site em [www.caribo.pt/condicoes-gerais-de-venda](http://www.caribo.pt/condicoes-gerais-de-venda).

Para esclarecimentos adicionais ou sugestões de melhoria, por favor contacte a equipa de gestão através dos canais disponíveis na página "Contato".

Última atualização: abril de 2025

Com dedicação à beleza e à excelência,

*Catarina F. Marques.*

Catarina F. Marques  
Fundadora da Caribo.