

Devoluções e Reembolsos

Preâmbulo

A Recados Maduros, Lda. com sede no Centro de Empreendedorismo de Inovação de Alenquer Inovar, Rua Orlando Jorge Pereira, 1, Paredes, 2580-385 Alenquer, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 516528602 (doravante Recados Maduros) disponibiliza, no sítio www.geras.pt (doravante o "Sítio"), um serviço, que se consubstancia num mercado online (doravante "MARKETPLACE GERAS"), que permite a Compradores particulares, maiores de 18 anos, registados no Sítio, a compra de Bens ou Serviços a Vendedores ou Prestadores de Serviços, externos à Recados Maduros, igualmente registados no Sítio, a preços e condições estabelecidos pelos Vendedores ou Prestadores de Serviços (doravante o "Serviço").

As vendas realizadas por intermédio do Serviço são reguladas pelas Condições Gerais de Venda (doravante as "CGV"), bem como pelas Condições Gerais de Utilização Aplicáveis aos Vendedores, pelas Condições Gerais de Utilização Aplicáveis aos Prestadores de Serviços e pelas Condições Gerais de Utilização Aplicáveis aos Compradores do MARKETPLACE GERAS.

As Condições Gerais de Venda (seguidamente abreviadamente designadas por "CGV") aplicam-se a todas as vendas de Bens e Serviços entre Vendedores ou Prestadores de Serviços e Compradores, realizadas por intermédio do Serviço.

1. Direito de Livre Resolução

1.1. O Comprador pode resolver o contrato, sem necessidade de indicar qualquer motivo, no prazo de 14 dias a contar da receção do(s) Artigo(s), nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

1.2. Após comunicar a sua decisão de resolução, o Comprador dispõe de 14 dias para devolver o(s) Artigo(s). A devolução deve ser feita no mesmo estado em que o(s) Artigo(s) foi(foram) entregue(s), completo(s) e acompanhado(s) de todos os componentes, acessórios e elementos integrantes (tais como embalagens, manuais, carregadores, etc.), devidamente acondicionado(s) de forma

equivalente à expedição. Não serão aceites devoluções de Artigo(s) que não cumpram estas condições ou que apresentem sinais de uso indevido ou manipulação excessiva.

1.3. O reembolso será efetuado no prazo máximo de 14 dias a contar da data em que a **GERAS** for informada da resolução do contrato, podendo, no entanto, ser adiado até à receção do(s) Artigo(s) devolvido(s) ou à apresentação de prova da respetiva devolução, consoante o que ocorrer primeiro.

1.4. Salvo indicação em contrário, os custos diretos da devolução dos bens são da responsabilidade do Comprador, nos termos do artigo 13.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro. Caso, pela natureza ou dimensão do Artigo, este não possa ser devolvido por correio, o Comprador deve assinalar essa situação no formulário de livre resolução para que seja organizada a recolha. O custo da recolha será previamente comunicado, cabendo ao Comprador aceitá-lo ou, em alternativa, tratar da devolução pelos seus próprios meios. Em qualquer dos casos, os custos da devolução ficam a cargo do Comprador, salvo acordo em contrário ou falta de informação prévia sobre essa responsabilidade.

1.5. O direito de livre resolução não se aplica às seguintes situações:

1.5.1. Bens ou serviços cujo preço dependa de flutuações do mercado financeiro que o Vendedor não possa controlar e que ocorram durante o prazo de livre resolução.

1.5.2. Bens confeccionados de acordo com especificações do Comprador ou manifestamente personalizados.

1.5.3. Bens que, pela sua natureza, não possam ser reenviados ou sejam suscetíveis de deterioração ou de rápida expiração.

1.5.4. Bens selados que não possam ser devolvidos por razões de saúde ou higiene, caso tenham sido abertos após a entrega.

1.5.5. Bens que, após a entrega, fiquem inseparavelmente misturados com outros.

1.5.6. Bebidas alcoólicas cujo preço tenha sido acordado no momento da compra, cuja entrega só possa ocorrer após 30 dias, e cujo valor real dependa de flutuações de mercado fora do controlo do Vendedor.

1.5.7. Gravações áudio ou vídeo seladas, bem como programas informáticos selados, quando o selo de inviolabilidade tenha sido retirado pelo consumidor após a entrega.

1.5.8. Jornais, periódicos ou revistas, exceto contratos de assinatura para o envio regular dessas publicações.

1.5.9. Conteúdos digitais não fornecidos em suporte material, desde que a execução tenha início com o consentimento expresso do Comprador, que reconhece perder o direito de livre resolução.

1.6. O Comprador declara e aceita, de forma expressa e esclarecida, que perde o direito de livre resolução quando adquire conteúdos digitais que consistam em códigos de acesso (ex.: videojogos, PlayStation Network, cartões Netflix, etc.).

1.7. Para além das situações previstas no ponto 1.5, aplicam-se ainda as seguintes condições específicas:

1.7.1. Livros: apenas aceites em condição original;

1.7.2. Roupa, Calçado e Acessórios: em condição original e com todas as embalagens e etiquetas;

1.7.3. Restantes Produtos: sem sinais de uso indevido, completos e acompanhados de todos os acessórios, manuais e embalagens originais, em perfeito estado de conservação.

1.8. O exercício do direito de livre resolução deve ser feito pelo Comprador diretamente junto do Vendedor, através do **GERAS Marketplace**, conforme previsto na cláusula 6., sem que a **GERAS** seja parte em eventual conflito.

2. Garantia / Devoluções

2.1. Nos termos da lei, Artigo(s) defeituoso(s) ou que não correspondam à encomenda devem ser reembolsados, desde que devolvidos ao Vendedor no estado em que foram recebidos, incluindo todos os componentes, acessórios e elementos integrantes (como embalagens, manuais, carregadores, etc.).

2.2. Como a **GERAS** não é parte nas transações realizadas através do **GERAS Marketplace**, a responsabilidade pela garantia dos Artigo(s) cabe exclusivamente ao Vendedor. A **GERAS** não poderá ser responsabilizada por obrigações de garantia, salvo nas situações de venda através de financiamento bancário (nos termos da cláusula 3.2.2.). Nesses casos, a **GERAS** assegura que o Vendedor procede à entrega do(s) Artigo(s) financiado(s) em boas condições e em perfeito funcionamento, responsabilizando-se ainda o Vendedor, de acordo com a lei, pela conformidade com o contrato, pelas especificações técnicas, preço, garantias de qualidade, assistência e demais condições acordadas com o Comprador. Caso o Artigo financiado apresente defeito ou desconformidade, a **GERAS** comunicará tal situação ao Santander Consumer Finance S.A., Sucursal em Portugal.

2.3. O Comprador deve confirmar, até às 24 horas do segundo dia útil seguinte à receção, se o(s) Artigo(s) foi(ram) entregue(s) em conformidade com o pedido.

2.4. A ausência de confirmação presume a boa receção e conformidade da encomenda, sem prejuízo dos direitos do Comprador ao abrigo do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, nomeadamente:

2.4.1. Garantia de 3 anos a contar da entrega, salvo nos bens móveis usados, cujo prazo pode ser reduzido a 18 meses mediante acordo expresso entre Vendedor e Comprador, conforme previsto no n.º 3 do art.º 12.º do referido Decreto-Lei.

2.4.1.1. Para bens móveis novos, presume-se que a falta de conformidade detetada nos 2 anos após a entrega já existia nessa data, exceto se tal for incompatível com a natureza do bem ou do defeito.

2.4.1.2. Para bens móveis usados, a mesma presunção aplica-se por 1 ano após a entrega.

2.4.1.3. Findos estes prazos, cabe ao Comprador provar que a desconformidade existia à data da entrega.

2.4.2. Em caso de desconformidade, o Comprador tem direito à reposição da conformidade sem custos, através de reparação, substituição, redução proporcional do preço ou resolução do contrato, nos termos dos artigos 15.º a 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

2.4.3. A reparação ou substituição deve ocorrer no prazo máximo de 30 dias, exceto quando a complexidade do bem, a gravidade da desconformidade ou o esforço necessário justifiquem prazo superior.

