

Termos E Condições

1. Titularidade da Loja online Porto Duck Store “www.portoduckstore.pt”

A HILODI – HISTORIC LODGES & DISCOVERIES, S.A, sociedade anónima, com sede na Rua do Choupelo, nº250, 4400-088 Vila Nova de Gaia, com o número de identificação fiscal e de pessoa coletiva 513.165.096, com o capital social de € 4.050.000,00, RNAAT nº 567/2020, é a entidade promotora do Recinto de Espetáculos e Divertimentos Públicos – Parque temático, com a denominação World of Wine (doravante identificado como Porto Duck Store), sendo igualmente a legítima proprietária do domínio www.portoduckstore.pt e da loja online– www.portoduckstore.pt - (doravante identificada como Loja online Porto Duck Store).

2. Contactos e Apoio ao Cliente

Para qualquer esclarecimento relacionado com o website www.portoduckstore.pt ou com os presentes Termos e Condições poderá contactar o Serviço de Apoio ao Cliente, através do email pds.online@wow.pt. Se preferir, pode fazê-lo por telefone, de Segunda a Sexta-feira, das 09:00h às 13:00h e das 14:00h às 18:00h, através do número +351 220 121 200, ou então por correio, para a morada Rua do Choupelo, nº 39, 4400-088 Vila Nova de Gaia.

Caso necessite de apresentar uma reclamação, pode sempre dirigir-se às nossas lojas físicas, em Vila Nova de Gaia, situadas no Porto Duck Store, na Rua do Choupelo, nº39.

3. Objeto e âmbito de aplicação

3.1. Os presentes Termos e Condições aplicam-se a todas as encomendas efetuadas pelo Cliente (doravante referido como “o cliente”) à HILODI – HISTORIC LODGES & DISCOVERIES, S.A, 513.165.096, (doravante referida como “Hilodi” ou “nós”), no website da Hilodi www.portoduckstore.pt, e na Loja Online Porto Duck Store .

3.2. A navegação no site, bem como a compra de qualquer produto na Loja Online Porto Duck Store, pressupõem a aceitação dos presentes Termos e Condições.

3.3. Considera-se “Consumidor(a) final” ou “Utilizador(a)” ou ainda “Cliente” toda a pessoa com idade igual ou superior a 18 anos que atue/compre com um intuito meramente pessoal, fora da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, logo, sem qualquer vontade de revender os artigos que adquire na loja online PORTO DUCK STORE.

3.5. A HILODI através da Loja online Porto Duck Store comercializa todos os seus produtos de merchandising, provenientes dos mais diferentes fornecedores e será a entidade responsável pela venda na Loja online Porto Duck Store dos artigos das marcas Porto Duck Store, sendo que todos os serviços de “e-commerce” estão unicamente disponíveis para consumidoras(es) finais.

3.5. A HILODI reserva-se o direito de alterar os presentes Termos e Condições, sem aviso prévio, assim como de modificar a qualquer momento a informação e oferta comercial apresentada sobre produtos, preços, promoções, condições comerciais e serviços, sendo qualquer alteração sempre publicada no site www.portoduckstore.pt.

3.6. A HILODI reserva-se o direito de não processar qualquer encomenda rececionada de utilizadores que não sejam “Consumidoras(es) Finais” ou aquelas que não estejam de acordo com os presentes Termos e Condições.

3.7. A(O) “Consumidor(a) final” deverá fornecer à HILODI, titular da Loja online Porto Duck Store, um endereço de e-mail, ou os dados relativos a outra forma de contacto, que sejam corretos e completos e aceita que a HILODI a(o) possa contactar usando esses dados, caso julgue oportuno.

4. Informação sobre conteúdos da Loja online Porto DUCK STORE

4.1. A reprodução, transferência, distribuição ou armazenamento dos conteúdos da loja online– www.portoduckstore.pt, sem autorização prévia escrita concedida pela Hilodi, é proibida para qualquer outro fim que não o uso estritamente pessoal.

4.2. É expressamente proibida a introdução links do nosso website com fins comerciais ou sem autorização prévia da HILODI. A utilização do domínio www.portoduckstore.pt com fins abusivos, ou sem autorização prévia, é suscetível de recurso aos meios legais competentes por parte da HILODI.

4.3. Na eventualidade de encontrar, noutros sites, links que lhe permitam o acesso a www.portoDuckStore.pt ou referências à Loja online Porto DUCK STORE informamos que a HILODI não tem qualquer responsabilidade sobre tais links ou páginas, nem sobre os conteúdos nelas inscritos.

A HILODI não assumirá responsabilidade relativa a anúncios e campanhas que utilizem a marca Porto Duck Store sem que para o efeito estejam legitimadas.

4.4. Estamos fortemente empenhados para que a informação apresentada na Loja online Porto Duck Store esteja isenta de erros tipográficos ou de escrita e sempre que estes ocorram, procederemos logo que possível, à respetiva correção.

4.5. Todas as informações contratuais assim como a informação dos artigos, comunicações por e-mail e formalização da venda estão/serão escritas no idioma que a(o) “Utilizador(a)” ou “Cliente” escolheu nas opções apresentadas no canto superior direito da loja virtual, à exceção de expressões/estrangeirismo que forçosamente são utilizados.

5. Política Comercial

5.1. No caso de a informação apresentada não corresponder às características do produto, assiste ao Cliente o direito à resolução do contrato de compra e venda nos termos legais aplicáveis.

5.2. As fotografias apresentadas no website são meramente ilustrativas, por isso recomendamos que consulte demoradamente o detalhe do produto para melhor informação acerca das respetivas características dos artigos que pretende adquirir.

5.3. Os preços e especificações dos produtos estão sujeitos a alteração sem aviso prévio. Apesar da extrema atenção da HILODI para manter toda a informação atualizada, alguns produtos poderão conter um preço incorreto, pelo que verificaremos os preços sempre que procedermos ao tratamento das encomendas. Se o preço do produto for inferior ao preço anunciado, devolveremos a diferença. Se o preço for superior, informaremos a(o) “Consumidor(a) Final” por e-mail e aguardaremos a sua decisão de aceitar a nova proposta ou cancelar a encomenda.

5.4. O catálogo de produtos da Loja online Porto Duck Store é independente das lojas físicas, quer quanto ao preço, quer quanto aos produtos apresentados, e de quantidades em stock. Todas as campanhas promocionais têm stock limitado e podem ser exclusivas para a Loja online Porto Duck Store.

5.5. Nos termos da cláusula 3.2 supra, a validação do pedido de compra ou encomenda pressupõe que o(a) “Cliente” tem conhecimento e aceita os presentes Termos e Condições.

5.6. Todos os dados registados pela HILODI constituem prova do conjunto de transações efetuadas entre a HILODI e a(o) “Consumidor(a) final”, sendo da responsabilidade da HILODI arquivar o documento eletrónico em que se formalize o contrato, obrigando-se a mantê-lo acessível.

6. Obrigações dos Clientes e Utilizadores

6.1. Qualquer visitante da Loja online Porto Duck Store compromete-se a cumprir e respeitar as presentes condições gerais, designadamente observando os seguintes comportamentos:

- Abster-se de introduzir, armazenar ou difundir através da loja online PORTO DUCK STORE conteúdos difamatórios, obscenos, injuriosos, xenófobos e/ou de qualquer outra índole que violem os princípios gerais de direito e a ordem pública;
- Guardar, e não divulgar, a sua palavra-chave de entrada no site de modo a impedir que terceiros acedam à sua conta e dados pessoais;
- Não utilizar identidades falsas.
- Conceder os seus dados pessoais e moradas corretas por forma a que a HILODI possa processar devidamente as encomendas;
- Encontra-se assim expressamente vedado aos seus utilizadores transmitir mensagens ou informação injuriosa, enganosa, difamatória, obscena ou que viole, por qualquer forma, o direito à intimidade ou à propriedade intelectual ou industrial de terceiros, bem como a disponibilização de qualquer informação que possa ser prejudicial para terceiros ou para a HILODI.
- A HILODI reserva-se o direito a eliminar a conta do utilizador que incumpra qualquer uma das obrigações mencionadas

6.2. A(o) Cliente é a(o) única(o) responsável pela veracidade dos dados pessoais comunicados à HILODI e compromete-se a inserir e informar de imediato qualquer

alteração através da sua Conta de Registo na Loja online Porto Duck Store em www.portoduckstore.pt

6.3. A HILODI exime-se de qualquer responsabilidade por eventual atraso ou impossibilidade de processamento da encomenda, designadamente no momento de entrega, decorrente de erro ou insuficiência dos dados comunicados pelo(a) Cliente,

7. Realização de encomenda online

Para efetuar uma encomenda na Loja online Porto Duck Store é necessário que o(a) “Utilizador(a)” disponha de uma conta de e-mail válida e de uso frequente.

7.1. Realizar uma encomenda na Loja online Porto Duck Store é muito fácil:

- Navegue pelas páginas da Loja online Porto Duck Store e encontre os produtos que pretende adquirir;
- Adicione os produtos preferidos ao carrinho de compras através do botão “Adicionar ao carrinho”;
- No momento em que entender que já escolheu todas os artigos que pretende adquirir, finalize a compra, clicando em “Finalizar Compra” no carrinho de compras;
- Em seguida, preencha os seus dados pessoais num formulário bem simples (muita atenção no preenchimento da morada e do e-mail);
- De seguida, selecione o método de envio;
- Depois, selecione o método de pagamento;
- Reveja a sua encomenda;
- Proceda ao pagamento confirmando a encomenda.

7.2. Logo que termine a sua compra, receberá um e-mail automático a confirmar a transação. Sugerimos que o imprima ou efetue download do email para referência futura.

7.3. Em caso de não confirmação do pagamento ou de incumprimento dos presentes Termos e Condições, e ainda que ocorra confirmação automática da encomenda, a HILODI reserva-se o direito de não aceitar a sua encomenda, informando via e-mail a(o) “Cliente” que o contrato de venda não foi efetuado e que a HILODI não prosseguiu com a venda, especificando as razões de tal circunstância.

8. Disponibilidade dos produtos e confirmação/cancelamento de encomenda

8.1. A HILODI apenas processa uma encomenda efetuada por um Cliente após confirmação do respetivo pagamento, pelo que a HILODI não pode garantir a disponibilidade dos artigos até ao início do referido processamento.

8.2. A HILODI só faz expedição de encomendas nos dias úteis. Assim, para estimativa do tempo de entrega das encomendas, não são contabilizados os fins-de-semana, nem os dias de feriado. Qualquer atraso verificado na expedição de artigos, face à estimativa das datas apresentadas, não confere o direito a qualquer indemnização.

8.3. A satisfação de todas as encomendas realizadas no site está sujeita à disponibilidade dos produtos. A HILODI tenta assegurar que todos os itens colocados à venda no website estejam em stock. Porém, a HILODI reserva-se o direito de não aceitar quaisquer encomendas ou cancelar encomendas já confirmadas para produtos que já não tenham stock. Em caso de indisponibilidade do produto e/ou rutura de stock, a HILODI informará de imediato a(o) “Cliente” do cancelamento parcial ou total da sua encomenda, sendo que a(o) Cliente tem direito ao reembolso da respetiva quantia paga.

8.4. A inclusão de quaisquer produtos na Loja online Porto Duck Store. num determinado momento não implica nem garante que esses mesmos produtos estejam sempre disponíveis. Reservamo-nos o direito de descontinuar qualquer produto, a qualquer momento.

9. Confirmação ou cancelamento de encomenda

9.1. A HILODI poderá não validar a encomenda que não tenha garantia suficiente de boa cobrança, quando a encomenda está incompleta ou incorreta, ou quando os produtos encomendados já não se encontram disponíveis. Em qualquer dos casos referidos, a HILODI informará, no prazo de cinco dias via e-mail a(o) “Cliente” que o contrato de venda não foi efetuado e que a HILODI não prosseguiu com a venda, especificando as razões de tal circunstância.

9.2. Se os produtos encomendados na Loja online Porto Duck Store já não se encontrarem disponíveis no momento do seu último acesso ao site, apesar de ter obtido confirmação da encomenda, ou quando a HILODI receciona o seu pedido, esta informará imediatamente a(o) “Cliente” sobre a indisponibilidade dos mesmos, nunca ultrapassando o prazo de 30 dias após a receção do pedido.

9.3. Se tiver sido feita uma encomenda, e respetivo pagamento, para produtos que, entretanto, ficaram indisponíveis, a HILODI procederá ao reembolso do dinheiro pago pelos itens indisponíveis, no prazo máximo de 30 dias a contar do conhecimento daquela indisponibilidade.

9.4. A HILODI reserva-se o direito de recusar qualquer encomenda, independentemente do motivo e isenta de responsabilidades por quaisquer danos ou custos, assim como se reserva o direito de cancelar qualquer compra mesmo que já tenha sido aceite ou confirmada pela HILODI, designadamente nas seguintes situações:

- A informação constante da fatura não é correta ou verificável;
- A encomenda é sinalizada pelos Sistemas de Segurança do website como uma encomenda incorreta, irregular, ou uma encomenda suscetível de fraude;
- Quando não for possível entregar a encomenda na morada fornecido pela(o) “Utilizador(a)”;

- Se considerar que a “Cliente” não detinha capacidade jurídica para realizar a compra.
- Se se verificar que existiu um erro na apresentação do preço do(s) produto(s);
- Se presumir que a encomenda provém de uma entidade que seja revendedor.

10. Condições de Pagamento e Garantias de Segurança

10.1 As formas de pagamento disponíveis serão apresentadas na Loja online Porto Duck Store. Não aceitamos qualquer outro método de pagamento além dos mencionados.

10.2. Poderá pagar os seus produtos utilizando os seus habituais cartões de crédito, utilizando MEO Wallet, cartões Visa, Mastercard, Multibanco ou MB Way.

10.3. Nos pagamentos utilizando cartão de crédito, todos os detalhes (como por exemplo, o número do cartão, data de validade ou código de segurança) serão enviados pelo encrypted protocol para a empresa que fornece os serviços de pagamento eletrónico remoto, MEO Wallet, sem que terceiros possam ter acesso à informação transmitida. Estas informações não serão utilizadas pela Loja online Porto Duck Store, exceto para realizar as operações necessárias para compra ou reembolso, no caso de devolução em conformidade com o exercício do direito de retorno, ou para comunicação à polícia de casos de fraude.

10.4. O preço da compra dos produtos e os custos de transporte, tal como indicados no formulário de encomenda, serão cobrados à conta corrente quando os produtos adquiridos são efetivamente enviados.

10.5. Exortamos que não tente realizar o pagamento por qualquer outro meio não especificado na Loja online Porto Duck Store. Se o tentar, a HILODI não poderá ser responsabilizada pela perda do pagamento, ou quaisquer outros danos que daí possam advir.

11. Segurança da Loja online Porto DUCK STORE e de todas as transações

11.1. A Loja online Porto DUCK STORE utiliza as mais recentes e robustas tecnologias de segurança disponíveis para plataformas de encriptação. Todas as informações de pagamento que facultar serão encriptadas, desde o momento inicial da sua transação, até ao momento em que a encomenda é processada, e não serão guardadas em nenhum servidor público.

11.2. Apesar de utilizarmos um software de encriptação muito evoluído, qualquer pagamento transmitido pela Internet, ou através de e-mail, corre alguns riscos designadamente quando a(o) “Utilizador(a)” não toma as devidas precauções e não assume as devidas condutas de responsabilidade.

11.3. A HILODI não poderá ser responsabilizada por qualquer dano sofrido resultante do uso de meios eletrónicos de comunicação, designadamente dos danos decorrentes

de falhas ou atrasos na entrega das comunicações eletrônicas, de interceções ou manipulações das comunicações eletrônicas por terceiros ou por programas de computador utilizados para comunicações ou transmissões de vírus.

12. Reserva de Propriedade dos produtos comercializados

A HILODI detém a propriedade dos produtos da empresa até que tenha recebido o pagamento integral de todos esses produtos.

13. Preços

13.1. Os preços dos produtos exibidos na Loja online Porto Duck Store incluem o Imposto de Valor Acrescentado (IVA).

13.2. O preço total especificado no menu final de “Finalização da compra” inclui impostos e custos de envio. Os preços são cotados aquando da confirmação da encomenda, a qual pode imprimir ou descarregar para utilizações futuras. No momento do pagamento, por favor transfira apenas o montante exato especificado na confirmação da encomenda e faça transferências individuais por encomenda.

14. Qualidade e Garantia

14.1. A HILODI apenas comercializará na Loja online Porto Duck Store artigos de elevadíssima qualidade e nunca venderá produtos em segunda mão, com defeito ou de qualidade inferior aos padrões existentes no mercado.

14.2. A imagem e cores dos produtos oferecidos para venda na Loja online Porto Duck Store podem não corresponder exatamente à realidade designadamente devido ao navegador de internet e/ou monitor utilizados.

15. Envio dos Produtos e Entregas

15.1. Os produtos encomendados na Loja online Porto Duck Store serão enviados e entregues nos dias úteis, de segunda a sexta-feira.

15.2. Apenas podemos garantir a boa entrega de uma encomenda se a morada de envio dos produtos for corretamente indicada pela(o) Cliente, localizando-se essa morada na Europa.

15.3. Uma entrega considera-se efetuada ou um produto considera-se entregue com a assinatura do recibo de entrega na morada indicada.

15.4. Salvo por indicação expressa do Cliente, ou no caso de a morada de faturação ser distinta da morada de entrega, a fatura seguirá juntamente com a encomenda.

A HILODI declina qualquer responsabilidade por eventual atraso ou impossibilidade de processamento da encomenda, nomeadamente no ato de entrega, decorrente de erro ou insuficiência dos dados comunicados pelo(a) Cliente.

16. Custo dos Portes de Envio e Prazos de Entrega

16.1. Os Custos de Envio associadas à sua encomenda serão faturadas por encomenda, ou seja, se encomendar mais do que um artigo, pagará apenas uma vez as despesas de envio. No entanto, a HILODI reserva-se o direito de dividir a entrega da encomenda, por exemplo, se uma parte da encomenda está atrasada ou não disponível. No caso de procedermos à divisão da encomenda, o cliente será notificado, por e-mail, da nossa intenção. Para o efeito será utilizado o endereço de e-mail fornecido pelo cliente no momento da compra.

16.2. Os portes de envio encontram-se disponíveis no rodapé do site em “Custos de Envio”

16.3. No momento da entrega, a(o) “Cliente” deve inspecionar a embalagem e os produtos enviados no sentido de averiguar eventuais danos. Se constatar que os produtos estão danificados, o cliente não deve aceitar a entrega da encomenda, a qual deverá ser devolvida imediatamente através do mecanismo de “Devolução” previsto em www.portoduckstore.pt. A HILODI procederá ao reembolso dos valores pagos pela encomenda e pelo transporte logo que, na sua sede, rececione e complete o processo de devolução.

16.4. A encomenda considera-se aceite se, após rececionar a encomenda, a(o) “Cliente” não devolver a encomenda nos 30 dias subsequentes.

17. Prazos de Entrega das encomendas

17.1. Após registada a sua encomenda, sendo confirmado o respetivo pagamento e estando disponíveis todas os artigos da sua encomenda, a HILODI compromete-se a proceder ao envio observando os seguintes prazos de entrega:

- Em Portugal Continental, em média, 2 dias úteis.
- No Arquipélago da Madeira e dos Açores, em média, até 5 dias úteis.
- Em Espanha, até 2 dias úteis.
- Na Europa, até 5 dias úteis.

17.2. A HILODI não será responsável pelo incumprimento, ou mora no cumprimento, de qualquer obrigação de envio que tenha por causa um evento de força maior, isto é um acontecimento, fora do seu controlo razoável.

17.3. Por motivos de qualidade e a segurança alimentar, sempre que a encomenda incluir da marca Vinte Vinte Chocolate, e caso esta venha a ser feita após as 12h de uma quinta-feira, as 23:59h de domingo até, as encomendas só são enviadas a partir da terça-feira seguinte, ou do dia útil seguinte, se naquele dia for feriado.

A HILODI procura despachar as encomendas o mais rapidamente possível e pela ordem com que são efetuadas. O nosso objetivo é que o envio seja efetuado 2 a 5 dias úteis após a confirmação de uma encomenda. Embora procuremos proceder ao envio dentro do prazo indicado, isto poderá não ser possível por motivos imprevistos. No caso improvável de o tempo de envio ultrapassar os 30 dias, poderá cancelar a sua encomenda.

18. Cancelamentos, trocas e Devoluções de Produtos

Cancelamento e Direito de Livre Resolução

Tendo adquirido um artigo em www.portoduckstore.pt, dispõe do prazo de 14 dias de calendário, para proceder à sua devolução, a partir da receção da encomenda, nos termos do direito de livre resolução, previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro. Poderá fazê-lo, desde que cumpridas as seguintes condições:

- Apresentação da fatura de compra do produto.
- O produto deve ser entregue nas mesmas condições em que foi vendido, sem danos exteriores ou sinais de utilização e em perfeitas condições de funcionamento, acondicionado na respetiva embalagem original e acompanhado pelo manual de utilização e todos os seus acessórios.
- Exerça, sob pena de caducidade, o direito de livre resolução, no prazo de 14 dias a contar do dia seguinte ao dia em que adquiriu ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquira a posse física do bem.

A fim de exercer o seu direito de livre resolução, tem de nos comunicar, a sua decisão de resolução do presente contrato por meio de uma declaração inequívoca, através de carta para:

A/C. Loja Porto Duck Store,
Rua do Choupelo, n.º 39,
4400-088 Vila Nova de Gaia.

ou email

pds.online@wow.pt

Pode utilizar o modelo de formulário de resolução que infra apresentamos, mas tal não é obrigatório. Dispõe também da possibilidade de preencher e apresentar por via eletrónica o modelo de formulário de livre resolução ou qualquer outra declaração inequívoca de resolução através do nosso sítio [Internetshop.Porto Duck Store.pt](http://Internetshop.PortoDuckStore.pt). Se fizer uso dessa possibilidade, enviar-lhe-emos sem demora, um correio eletrónico, contendo o aviso de receção do pedido de resolução.

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.

Efeitos da livre resolução: Em caso de resolução do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados 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 fomos informados da sua decisão de resolução do presente contrato. Efetuamos esses reembolsos usando o mesmo meio de pagamento que usou na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário da sua parte; em qualquer caso, não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso. Podemos reter o reembolso até termos recebido os bens devolvidos, ou até que apresente prova do envio dos bens, consoante o que ocorrer primeiro

Deve devolver os bens ou entregar-no-los, 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

No caso de exercício do direito de livre resolução, o Cliente suportará na íntegra os custos da devolução dos bens, excetuando os que não puderem ser devolvidos por correio normal. No caso da devolução de bens que pela sua natureza não possam ser devolvidos normalmente pelo correio, o Cliente tem de suportar os custos diretos da referida devolução que são associados aos custos de envio que constam da tabela de custo de expedição de encomendas.

Note que não poderá exercer o direito de livre resolução em relação a produtos perecíveis, nem em relação a produtos personalizados. Porquanto, se a sua encomenda contiver chocolates Vinte Vinte, não beneficia, quanto a estes, do direito de livre resolução, nos termos do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro

Trocas de Produto

Após a receção da encomenda, a(o) “Cliente” dispõe de um prazo de 30 dias para trocar o(s) seu(s) artigo(s)

Para proceder à troca deverá preencher o formulário de troca online. De seguida, a HILODI irá contactá-lo(a) para o(a) esclarecer todos os passos para proceder à troca do artigo.

O envio das trocas referentes a Portugal Continental, Arquipélago da Madeira, Açores e Europa ficam sempre a cargo do cliente, sendo que este deverá proceder ao envio do produto para a seguinte morada: A/C. Loja PORTO DUCK STORE, Rua do Choupelo, nº250, 4400-088 Vila Nova de Gaia. O cliente pode ainda optar por trocar o produto diretamente nas nossas lojas físicas, o que não representa qualquer custo adicional associado ao envio.

Devoluções de Produto

18.2. Após a receção da encomenda, a(o) “Cliente” dispõe de um prazo de 30 dias para devolver o(s) seu(s) artigo(s) – caso verifique que estes apresentam defeitos ou outras não conformidades.

18.1. Caso decida devolver os produtos comprados, a HILODI tem o direito de não aceitar a devolução de produtos caso os artigos devolvidos não estejam no estado e na embalagem original, ou caso tenham sido usados.

18.3. Para proceder à devolução deverá preencher o formulário de devolução online. De seguida, a HILODI irá contactá-lo para o esclarecer todos os passos para proceder à devolução do artigo.

18.4. O envio das devoluções referentes a Portugal Continental, Arquipélago da Madeira, Açores e Europa ficam sempre a cargo do cliente, sendo que este deverá proceder à devolução do produto para a seguinte morada:

A/C. Loja Porto Duck Store,

Rua do Choupelo, nº250,

4400-088 Vila Nova de Gaia.

O cliente pode ainda optar por devolver o produto diretamente nas nossas lojas físicas, o que não representa qualquer custo adicional associado ao envio.

18.5. Após a receção da totalidade dos produtos encomendados, ou apenas de parte deles, nas nossas instalações, procederemos ao seu tratamento num no máximo em 10 dias úteis. No caso da devolução se confirmar, ser-lhe-á devolvido o valor através do mesmo método de pagamento. As devoluções de valor apenas são efetuadas para a conta/cartão que deu origem à compra.

19. Condições aplicáveis aos Códigos Promocionais (descontos)

19.1. Quando utilizado de acordo com as regras fixadas, um código de promoção habilita o utilizador a usufruir de uma promoção/desconto relativo à compra de um produto específico ou para um conjunto de produtos, durante o período indicado/associado ao código promocional/campanha promocional.

19.2. Os códigos promocionais são pessoais e intransmissíveis e só podem ser utilizados em compras online efetuadas no site. Não é permitida a venda, a troca ou a doação de um código promocional. O cliente portador do código promocional não pode carregar ou disponibilizar um código promocional em qualquer website ou outra forma pública de oferta, doação, venda ou troca. Não é permitida a utilização de códigos promocionais para fins comerciais.

19.3. A utilização de um código promocional está condicionada apenas a uma utilização por produto e por encomenda. Os códigos promocionais não são acumuláveis com quaisquer outras promoções ou ofertas especiais.

19.4. Os códigos promocionais não podem ser trocados por dinheiro e não serão reeditados ou restituídos.

19.5. Sem prejuízo de quaisquer outros direitos, a HILODI reserva-se o direito de invalidar de forma imediata o código promocional emitido caso suspeite que um código promocional está a ser usado com violação dos pressupostos acima mencionados.

20. Validade das promoções ou campanhas comerciais

20.1. As ofertas promocionais ou campanhas comerciais divulgadas na Loja online Porto Duck Store são válidas apenas para o momento em que são exibidas no site e de acordo com as condições estabelecidas, a menos que seja comunicada no site informação em contrário.

20.2. No caso de devolução de artigos adquiridos no âmbito de Campanhas comerciais ou Promoções, ser-lhe-á creditado ou entregue apenas o valor que efetivamente gastou na compra do artigo que pretende devolver.

21. Responsabilidade

21.1. A HILODI só será responsável pelos danos sofridos pela(o) “Cliente” no caso de tais danos resultarem de violações imputáveis às obrigações contratuais da HILODI perante a(o) “Cliente”, ou no caso da responsabilidade resultar do direito legal aplicável.

21.2. Caso a(o) “Cliente” tenha sofrido danos relacionados com a atividade do site, a responsabilidade da HILODI será limitada a:

Custos razoáveis e comprováveis incorridos pela(o) “Cliente” para encontrar a causa e o montante da indemnização imputáveis ao dano em virtude da violação por parte da HILODI dos presentes Termos e Condições.

O reembolso máximo da indemnização acima mencionada será (se aplicável) equivalente ao preço dos produtos em causa

21.3. A HILODI não poderá ser responsabilizada pelos danos sofridos por terceiros resultantes do uso de qualquer dos nossos produtos. A HILODI não poderá ser responsabilizada pelos danos sofridos pela(o) “Cliente” como consequência de uma utilização indevida dos nossos produtos.

21.4. A HILODI não se responsabiliza por danos que sejam resultantes de informação incorreta no website.

No caso de o cliente sofrer danos que sejam resultado de negligência grave ou dolo por parte da HILODI não se aplica nenhuma das limitações constantes neste artigo.

Nada nos presentes Termos exclui ou limita a responsabilidade da HILODI relativamente a qualquer questão em que a exclusão ou limitação de responsabilidade seja considerada ilegal

A nossa responsabilidade máxima perante o cliente por qualquer eventual perda ou dano relacionado com a sua encomenda na Loja online Porto Duck Store será limitada ao preço total da sua encomenda.

21.5. Todos os produtos comercializados pela HILODI no site www.portoduckstore.pt estão em conformidade com a legislação portuguesa.

A HILODI declina qualquer responsabilidade em caso de violação da legislação do país onde a encomenda é entregue. Compete ao Cliente verificar junto das autoridades locais as condições de importação ou de utilização dos Produtos que pretende encomendar.

A HILODI não é responsável por prejuízos decorrentes de quaisquer interferências, interrupções, vírus informáticos, avarias ou desconexões do sistema operativo que possam impedir, temporariamente, o acesso, a navegação ou a prestação de serviços aos Utilizadores.

A HILODI não é responsável pelas situações de caso fortuito ou motivos de força maior, resultantes de eventos imprevistos ou forças naturais estranhas à ação humana, não passíveis de se evitar ou situações que criem a impossibilidade de cumprir a prestação que não pode ser imputável ou atribuível à HILODI, nomeadamente em situações como catástrofes naturais, atentados terroristas, guerra, epidemias, entre outros. Sempre que tal se verifique, a HILODI tomará as medidas necessárias, no sentido de informar os clientes, de imediato e assim que disso tenha conhecimento, sobre as circunstâncias e consequências previsíveis dessa impossibilidade.

22. Propriedade Intelectual e Industrial

22.1. A HILODI – HISTORIC LODGES & DISCOVERIES, S.A, e respetivos fornecedores ou entidades licenciadas mantêm todos os direitos de propriedade intelectual, tais como marcas comerciais e direitos de autor, em www.portoduckstore.pt. Qualquer utilização da Loja online Porto Duck Store ou dos respetivos conteúdos, incluindo a cópia ou o armazenamento total ou parcial de tais conteúdos, com outros fins que não sejam a sua utilização pessoal e não comercial por parte do Cliente, é proibida sem a autorização da HILODI

22.5. Caso a(o) “Utilizador(a)” pretenda utilizar informações ou materiais contidos no site necessita de obter uma autorização prévia por escrito e concedida pela HILODI.

23. Lei aplicável

23.1. Os presentes Termos e Condições e todos os litígios emergentes que estejam relacionados com estas condições gerais, incluindo a sua validade, o uso do site www.portoDuckStore.pt ou qualquer compra no mesmo devem ser regidos pelo Direito Português.

23.2. Em caso de litígio quanto à interpretação ou execução dos presentes Termos e Condições, a HILODI e a(o) “Cliente” obrigam-se a diligenciar pela obtenção de uma solução amigável, que seja justa e adequada, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados da receção da comunicação endereçada para esse efeito por qualquer das partes envolvidas.

23.3. Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer à plataforma europeia de resolução de litígios em linha disponível em <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PT>. Se desejar fazer uma reclamação, poderá também contactar entre as entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo infra indicadas – aquela que tem competência territorial definida tendo em conta a área de residência do consumidor. Esta entidade de resolução alternativa de litígios também poderá esclarecer-lhe quaisquer dúvidas que tenha sobre este processo (ao abrigo do art. 18.º da Lei nº 144/2015, de 8 de setembro).

Em cumprimento do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, informa-se que as entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo são aquelas que constam da seguinte lista:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL)
Rua dos Douradores, n.º 116, 2.º andar
1100-207 Lisboa
+351 218 807 030
www.centroarbitragemlisboa.pt
- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC)
Faculdade de Direito – Universidade Nova de Lisboa
Campus de Campolide
1099-032 Lisboa
+351 213 847 484
www.arbitragemdeconsumo.org
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP)
Rua Damião de Góis, n.º 31, Loja 6
4050-225 Porto
+351 225 508 349
www.cicap.pt
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (CIMAAL)
Edifício Ninho de Empresas
Estrada da Penha
8005-131 Faro
+351 289 823 135
www.consumidoronline.pt
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (CACCDC)
Av. Fernão Magalhães, n.º 240, 1.º andar
3000-172 Coimbra
+351 239 821 690
www.centrodearbitragemdecoimbra.com
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira (CACCRAM)
Rua Direita, n.º 27, 1.º andar
9050-405 Funchal
+351 291 215 070
www.srrh.gov-madeira.pt/In%C3%ADcio/tabid/292/Default.aspx

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral (CACCVVA)
Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1
4800-019 Guimarães
+351 253 422 410
www.triave.pt
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) (CIAB)
Rua D. Afonso Henriques, n.º 1 (Ed. Junta de Freguesia da Sé)
4700-030 Braga
+351 253 617 604

Av. Rocha Paris, n.º 103 (Edifício Vila Rosa)
4900-394 Viana do Castelo
+351 258 809 335
www.ciab.pt
- Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (CAUAL)
Rua de Santa Marta n.º. 56 – 1º
1169-023 Lisboa
+351 213 177 603
<http://arbitragem.autonoma.pt/home.asp>

23.4. Pode fazer reclamações através do livro de reclamações eletrónico: <https://www.livroreclamacoes.pt/>.

24. Artigos de Ourivesaria

24.1 Contrastaria

A HILODI – Historic Lodges & Discoveries, S.A. está licenciada pelo INCM (Instituto Nacional da Casa da Moeda), como retalhista de Ourivesaria – Meios de Comunicação à Distância, detendo o título de atividade nº T3282. As joias apresentadas no site do Porto Duck Store são produzidas em Porto Duck Store 925, garantindo as mais altas exigências de qualidade. Todos os artigos de ourivesaria presentes neste website são legalmente marcados, isto para garantir a sua qualidade, originalidade e cumprimento para com a legislação em vigor. O Cliente pode, a qualquer momento e em caso de qualquer questão ou dúvida acerca da autenticidade dos artigos, consultar as marcas de Contrastaria [aqui](#). Para mais informações acerca dos processos, garantia e certificação realizada pelo INCM (e Contrastarias portuguesas), por favor visite a página das [Contrastarias](#).

24.2 Cotações de Metais Preciosos

A HILODI – Historic Lodges & Discoveries, S.A. comercializa as suas joias com materiais preciosos autorizados e certificados. Nos termos dos nºs 1 e 2 do artº 64 do RJOC (Decreto-Lei nº 120/2017 de 15 de setembro), pode acompanhar as cotações dos metais preciosos na página do [Banco de Portugal](#) e da [LBMA](#).

25. Alteração dos Termos e Condições da Loja online Porto Duck Store

A HILODI tem o direito de alterar os presentes Termos e Condições em qualquer altura, e sem aviso prévio ao Cliente. A versão dos Termos e Condições aplicável à sua encomenda será a que estiver publicada na Loja online Porto Duck Store no momento da realização da encomenda.