

## DIREITO DE RETRACTAÇÃO

É reconhecido ao Consumidor o direito de rescindir o contrato celebrado, sem qualquer penalização, por motivo de mudança de opinião, no prazo de 14 (catorze) dias a contar do dia em que o Consumidor receber o produto. Para exercer o direito de retratação, o Consumidor é obrigado a informar o Vendedor da sua decisão de retratação do contrato através de uma declaração expressa, que será avaliada pelo Serviço de Apoio ao Cliente. Dentro dos 14 dias seguintes, o Consumidor deve devolver os Produtos ao Vendedor, enviando-os ou entregando-os à Alta Meta c/o Eshop Logistic, Via Primo Maggio 1 - 20070 San Zenone al Lambro (MI) Itália, indicando claramente o código de devolução/número de encomenda relativo. Os riscos e os custos de transporte relativos à devolução dos Produtos ao Vendedor ficam a cargo do Consumidor.

Para que o direito de retratação possa ser exercido de forma válida, os Produtos devem ser entregues ou enviados ao Vendedor intactos e não utilizados/não montados, caso contrário o pedido de devolução não poderá ser aceite. Os Produtos devem ser devolvidos na sua embalagem original e enviados ao Vendedor num único envio. Uma vez verificado que os produtos foram devolvidos nas condições acima descritas, o Vendedor procederá à emissão do reembolso acordado entre o Consumidor e o Vendedor.

O Vendedor pode reter esse reembolso até ter recebido os Produtos (e a verificação dos Produtos devolvidos ter sido bem sucedida).

## REEMBOLSOS POR NÃO-CONFORMIDADE

Caso o pedido de resolução do contrato ocorra devido a uma desconformidade comprovada dos Produtos, o Consumidor deve contactar o Serviço de Apoio ao Cliente, através da plataforma, fornecendo uma descrição adequada do que foi encontrado e todo o material fotográfico detalhado (relativo à embalagem e ao produto) necessário para que o Serviço de Apoio ao Cliente possa assumir a responsabilidade. Os eventuais reembolsos só serão efectuados após as devidas avaliações e verificações. Os Produtos devem ser entregues, ou enviados ao Vendedor, sem danos e sem terem sido utilizados ou estarem em falta, caso contrário o pedido de devolução não poderá ser aceite.

Os Produtos devem ser devolvidos na sua embalagem original e devem ser enviados ao Vendedor num único envio. Uma vez verificado que os produtos foram devolvidos nas condições acima descritas, o Vendedor procederá à emissão do reembolso acordado entre o Consumidor e o Vendedor.

O Vendedor reembolsará ao Consumidor o montante total pago por este último, incluindo os custos de entrega (com exceção dos custos adicionais decorrentes da eventual escolha pelo Consumidor de um tipo de entrega diferente do tipo de entrega normal menos dispendioso proposto pelo Vendedor).

## CANCELAMENTOS

Em caso de pedido de anulação devido a uma mudança de opinião ou a um erro do Consumidor, este deve notificar imediatamente o Vendedor desta decisão. Se a encomenda ainda não tiver sido confiada ao transportador, será efectuada a anulação e o reembolso da encomenda. Pelo contrário, se a encomenda já tiver sido confiada ao transportador, não será possível anular a encomenda. Neste caso, o consumidor terá de recusar a entrega e só será reembolsado do custo do produto e não das despesas de envio.

O reembolso será efectuado após verificação de que os produtos foram devolvidos ao remetente/armazém na sua embalagem original, não danificados, não montados e não utilizados.

## ALTERAÇÕES DE ENCOMENDAS

Não é possível efetuar alterações à morada de entrega comunicada na encomenda. No entanto, em caso de erro, é importante comunicar o facto através de uma mensagem. O vendedor tentará comunicar o novo endereço ao transportador, mas a entrega no novo endereço não é garantida.

No caso de a entrega não ser bem sucedida, a encomenda será devolvida ao remetente, caso em que apenas será reembolsado o valor do produto - os custos de envio para o cliente e os custos de devolução não serão reembolsados. No entanto, se os custos de envio foram gratuitos, será deduzida uma taxa fixa com base no montante do preço pago, de acordo com a seguinte tabela:

Encomendas até € 20,99 : € 4,99

Encomendas entre € 21,00 e € 50,99 : € 9,99

Encomendas entre € 51,00 e € 100,99 : € 14,99

Encomendas superiores a € 101,00 : € 19,99

## ENVIO

A encomenda efectuada será entregue na morada indicada pelo Consumidor de acordo com os métodos comunicados no momento da encomenda, salvo em caso de indisponibilidade do produto ou de força maior. As condições de entrega, comunicadas na fase de encomenda, devem ser consideradas indicativas, não essenciais e não vinculativas para o Vendedor.

No caso de a entrega ser efectuada no intervalo de tempo indicado na plataforma no momento da compra, mas o destinatário estiver ausente, a entrega será novamente tentada no primeiro dia útil seguinte. Se a segunda tentativa de entrega também não for bem sucedida devido à ausência do consumidor, os bens permanecerão em stock. O nosso serviço de apoio ao cliente entrará em contacto com o consumidor para organizar uma nova entrega. Em caso de ausência de resposta ou de uma nova tentativa de entrega falhada devido à ausência do destinatário, a encomenda será devolvida ao remetente. Neste caso, o Vendedor procederá ao reembolso do montante pago, mas será retido um montante fixo em função do montante da encomenda, relativo ao custo da devolução da mercadoria devolvida por falta de entrega. Apresentamos de seguida os montantes que serão retidos:

Encomendas até € 20,99 : € 4,99

Encomendas entre € 21,00 e € 50,99 : € 9,99

Encomendas entre € 51,00 e € 100,99 : € 14,99

Encomendas superiores a € 101,00 : € 19,99

Se o consumidor deseja receber o produto novamente, ele deve fazer um novo pedido.

## LEVANTAMENTO COM RESERVA

Após a receção dos produtos na casa do consumidor, o consumidor deve verificar se os produtos estão intactos e correspondem em quantidade à confirmação do pedido.

Em caso de discrepâncias ou discrepâncias na entrega devido a entrega parcial ou produtos/embalagens visivelmente danificados, o Consumidor deve notificar o Transportador da anomalia, aceitando com reserva ou recusando a entrega e informar imediatamente o Serviço de Apoio ao Cliente.

Em caso de danos visíveis na embalagem do produto durante a entrega, o Consumidor deve recusar a entrega ou solicitar ao Transportador a recolha da embalagem, escrevendo RESERVA DE EMBALAGEM DANIFICADA ou especificando o tipo de danos; a simples menção RESERVA DE CHEQUE não será suficiente para obter o reembolso da encomenda. A não aceitação da reserva não confere o direito ao reembolso.