

Mascarilha

Termos e Condições

1. TITULARIDADE E ÂMBITO

As presentes Condições Gerais de Utilização e Contratação têm por objeto definir e disponibilizar todas as informações necessárias ao utilizador sobre as opções de encomenda, venda, pagamento e entrega das compras efetuadas na loja online da **Mascarilha - Artigos para Festas** através do site www.mascarilha.pt, propriedade de:

Neves e Teixeira, Lda, com sede na Rua do Telhal, nº6 A, 1150-345 Lisboa, Portugal
NIPC N° PT 507 043 693 com Capital Social de EUR 5.000,00.

As presentes Condições Gerais de Utilização e Contratação são as únicas aplicáveis e substituem quaisquer outras condições, exceto prévio acordo, expresso e por escrito.

Considera-se que, ao validar um pedido de encomenda, o utilizador está a aceitar as presentes Condições Gerais de Utilização e Contratação.

A Mascarilha reserva-se no direito de alterar estas Condições Gerais de Utilização e Contratação sem aviso prévio, sendo quaisquer alterações publicadas na loja online.

Para qualquer esclarecimento relacionado com o sítio www.mascarilha.pt ou com as presentes Condições Gerais de Utilização e Contratação poderá contactar-nos através de qualquer um dos seguintes meios:

Email: info@mascarilha.pt

Telefone: [+351 21 096 64 80](tel:+351210966480)

Carta: Avenida Salgueiro Maia, nº1025, Armazém nº4, Parque Industrial da COTAI, Abóboda, 2785-501 S.Domingos de Rana

2. PROPRIEDADE INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Todos os textos, comentários, trabalhos, ilustrações, obras e imagens reproduzidos ou representados na loja online Mascarilha.pt encontram-se devidamente protegidos pelos direitos de autor, para todo o mundo. Desta forma e nos termos do Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, apenas será autorizada a sua utilização para fins privados, sem prejuízo de disposições mais restritivas constantes do referido Código. Qualquer reprodução ou representação total ou parcial da loja online Mascarilha.pt ou de todo ou parte dos elementos incluídos na mesma é estritamente proibida, sob pena do recurso aos meios legais competentes contra quem atuar dessa forma.

As denominações sociais, marcas, bem como quaisquer sinais distintivos reproduzidos nesta loja online encontram-se protegidos nos termos das disposições legais aplicáveis à propriedade industrial. A reprodução ou representação de todo ou parte desses sinais distintivos é estritamente proibida.

3. CONTEÚDOS

A reprodução, transferência, distribuição ou armazenamento dos conteúdos da loja Mascarilha.pt sem autorização prévia escrita concedida pela Neves e Teixeira, Lda. é proibida para outros fins que não o uso estritamente pessoal.

A Mascarilha.pt reserva-se o direito de modificar, sempre que assim o entenda a informação sobre condições comerciais, produtos, preços, promoções e condições de venda.

É expressamente proibida a introdução de links da loja online, independentemente do fim a que se destinem, sem autorização prévia de Neves e Teixeira, Lda. A utilização do domínio Mascarilha.pt para e/ou com fins abusivos, e sem autorização prévia, é suscetível de recurso aos meios legais competentes.

Temos todo o cuidado para que a informação apresentada esteja isenta de erros e sempre que eles ocorram procedemos, logo que possível à sua correção.

Sugerimos a consulta detalhada dos artigos para informação acerca de todas as suas especificidades.

Tendo em conta que alguns produtos são fabricados ou em série ou artesanalmente podem existir ligeiras diferenças entre a imagem e o produto em si, devido às próprias matérias-primas e ao processo de produção. No entanto, tentamos que as imagens dos produtos disponíveis no site sejam o mais fidedignas possível.

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

Apesar dos nossos esforços, e de verificarmos os preços sempre que procedemos à preparação de uma encomenda, pode acontecer que alguns produtos apresentem um preço incorreto. Se tal se verificar entraremos em contato com o cliente por email, no sentido de lhe informar o valor a devolver-lhe, caso o preço do produto seja inferior ao preço anunciado na loja online ou para lhe comunicar a situação, caso o preço seja superior. Neste caso aguardaremos a decisão do cliente de aceitar a correção ou cancelar a encomenda no prazo de 14 dias (a contar da data em que a ocorrência foi comunicada ao cliente).

4. PRIVACIDADE E PROTECÇÃO DE DADOS

A Mascarilha.pt, compreende e reconhece a necessidade e importância de proteger a privacidade dos seus clientes. Por esse motivo e, dando cumprimento às disposições previstas na Lei 67/98, de 26 de Outubro, que regula a proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação destes, informa que os dados de carácter pessoal que o cliente fornecer através da utilização da loja online ou mediante o registo na mesma, serão processados de forma segura através de um certificado de segurança SSL.

A Mascarilha.pt garante a confidencialidade de todos os dados fornecidos pelos seus clientes quer no registo, quer no processo de compra. A recolha e consequente tratamento de dados realiza-se de forma segura o que impede a sua manipulação e /ou perda.

Tenha, no entanto, em atenção que muito embora possamos garantir a confidencialidade de todos os dados que nos são fornecidos pelos nossos clientes, é da responsabilidade de cada cliente o acesso em redes abertas, uma vez que a circulação de dados pessoais é feita sem condições de segurança, correndo assim o risco de ser utilizado por outros não autorizados.

Os dados recolhidos nesta loja online destinam-se ao processamento das encomendas, faturação,(entidades externas como ctt e moloni) eventuais reclamações ou devoluções, assim como respetiva utilização para efeitos

de marketing direto e comunicação com os clientes.

O cliente autoriza expressamente a Mascariilha.pt a enviar informação sobre produtos e serviços que possam ser do seu interesse utilizando os seus dados pessoais para efeitos de marketing direto através de qualquer canal de comunicação, nomeadamente mediante a utilização de correio eletrónico.

A Mascariilha compromete-se, ainda, a não partilhar ou fornecer a informação recolhida a terceiros, salvo mediante autorização expressa. No entanto, com vista à satisfação das encomendas dos clientes, a Mascariilha.pt pode necessitar de comunicar ou ceder informação do cliente a terceiros com quem tenha acordos estabelecidos, nomeadamente para fins logísticos.

O cliente, desde já consente expressamente a recolha, processamento e/ou utilização por outras entidades terceiras com quem a Mascariilha.pt mantenha acordos, para o referido fim.

Todos os clientes têm direito de acesso, retificação, oposição e cancelamento dos seus dados. No caso de pretender deixar de fazer parte da base de dados da Mascariilha.pt, poderá fazê-lo a qualquer momento.

Para exercer o seu direito pode fazê-lo através dos seguintes meios:

Email: info@mascarilha.pt

Telefones: [+351 21 096 64 80](tel:+351210966480)

Carta: Avenida Salgueiro Maia, nº1025, Armazém nº4, Parque Industrial da COTAI, Abóboda, 2785-501 S.Domingos de Rana

Na Mascariilha.pt, o acesso aos dados pessoais é restrito às pessoas autorizadas. Mantemos os níveis de segurança e confidencialidade de acordo com a legislação em vigor.

A Mascariilha.pt utiliza a tecnologia de "cookies" através da qual os seus servidores depositam códigos especiais no computador do cliente. Essas informações ajudam a determinar o número de visitantes ao Site, de modo contínuo e os tipos de browsers da Internet e sistemas operacionais utilizados pelos clientes. Essas informações são utilizadas com o único objetivo de facilitar a navegação no Site e personalizar o serviço que é prestado aos clientes.

5. RESPONSABILIDADES

A Mascariilha.pt não é responsável por prejuízos provocados por interferências, interrupções, vírus informáticos, avarias ou desconexões do sistema operático que possam impedir temporariamente o acesso à navegação ou à prestação de serviços ao Utilizador.

Todos os produtos comercializados na loja online www.mascarilha.pt estão em conformidade com a Legislação Portuguesa.

6. DEVERES DOS UTILIZADORES E CLIENTES

- O Cliente e o Utilizador comprometem-se a respeitar e cumprir as presentes Condições Gerais de Contratação e Utilização, nomeadamente:
- Guardar e não divulgar a sua password de entrada na loja online, de forma a impossibilitar a possibilidade de terceiros acederem à sua conta na Mascariilha.pt,
- Não utilizar identidades falsas e, fornecer os dados pessoais e moradas corretas, de modo que a

Mascarilha.pt possa processar devidamente as encomendas.

Abster-se de armazenar, introduzir ou difundir através da loja online conteúdos obscenos, injuriosos, difamatórios, xenófobos e ou de qualquer outra índole que violem os princípios de direito e ordem pública. A Mascarilha.pt reserva-se o direito de eliminar a conta do utilizador que concretize quaisquer uma destas acções.

O Cliente é responsável pela veracidade dos dados que comunica à Mascarilha.pt e compromete-se a manter os mesmos actualizados na sua conta de registo.

A Mascarilha.pt não se responsabiliza por eventuais atrasos ou impossibilidade de processamento da encomenda, especificamente na entrega da mesma, quando esta impossibilidade e/ou atraso decorra de erro ou insuficiências dos dados comunicados pelo cliente.

É proibida a compra a menores de 18 anos.

Necessidade de prévia autorização de pais ou tutores dos menores para a recolha de dados pessoais e celebração de contratos com menores de 16 e 18 anos de idade.

7. ENCOMENDAS

Para encomendas Online pode criar a sua conta em "[Novo Registo](#)" pode optar por fazer a sua encomenda sem se registar, desde que o valor total da compra não exceda os 1,000.00€, valor superior a 1,000.00€ o registo é obrigatório.

Após o registo rá receber um e-mail de confirmação com os seus dados.

O stock da loja Online (Site) não corresponde ao das lojas de Lisboa, Porto, Coimbra ou Abóboda.

Cada loja possui o seu próprio stock. Os stocks das lojas físicas são para compra directa nas mesmas. Dentro do produto poderá consultar os stocks de cada loja.

Artigo em Stock - Disponíveis 2 ou mais artigos em stock

Artigo em Pouco Stock - Disponível apenas um artigo em stock

Artigo Esgotado - Artigo temporariamente ou definitivamente indisponível na Loja Online

Para Artigos em Stock e Pouco Stock - Expedimos no próprio dia*

Para Artigos Esgotados - Não há uma previsão para entrega.

Prazos de entrega aplicáveis apenas para Portugal Continental.

*Os prazos de entrega e de expedição poderão sofrer alterações quando:

O pagamento da encomenda seja efectuado após as 15h.

A quantidade encomendada ultrapassar a existente em stock.

Haja uma ruptura de stock por parte dos nossos fornecedores.

Uma vez que a Mascarilha.pt não faz expedição de encomendas aos Sábados, Domingos e feriados, a data de expedição é sempre considerada no dia útil seguinte ao pagamento da encomenda.

Todas as encomendas ficarão pendentes a aguardar pagamento 3 dias (incluindo o dia da encomenda). Findo o prazo serão automaticamente canceladas.

Atenção: Uma encomenda on-line só por si não representa uma garantia de artigos.

Todos os artigos que encomendou só ficarão reservados para si após respectivo pagamento e após confirmação

em armazém.

8. MÉTODOS DE ENVIO

Para consultar todas as nossas opções de envio, clique [aqui](#)

Não efectuamos entregas à cobrança

Não fazemos entregas no estrangeiro.

Entregas urgentes: Se desejar uma entrega no proprio dia, contacte-nos, pois poderá contratar uma empresa de entregas urgentes e pedir a recolha no nosso armazém.

A nossa capacidade de oferta está limitada à disponibilidade e à quantidade de stock existente.

Só após a verificação de artigos é possível saber se a sua encomenda pode ou não, ser expedida.

A empresa Neves & Teixeira Lda - Mascarilha, não se responsabiliza por qualquer incumprimento por parte dos CTT Expresso ou EMS 48. O pagamento do reenvio de encomendas ao cliente, é da inteira responsabilidade do mesmo.

Em todas as encomendas com o Método de Envio Levantamento numa loja Mascarilha ou no armazém é cobrado valor de 0,20€ referente ao saco/embalagem de transporte conforme legislação em vigor.

9. MÉTODOS DE PAGAMENTO

Multibanco: Ao seleccionar a opção Multibanco serão geradas as referências multibanco. O pagamento poderá ser efectuado em qualquer Caixa Multibanco (ATM's) ou no Homebanking do seu banco, bastando para isso seleccionar a operação PAGAMENTOS/PAGAMENTO DE COMPRAS. Ao finalizar o processo de compra no site mascarilha.pt, terá acesso aos dados abaixo que deverão ser introduzidos na operação de pagamento de compras. Após pagamento, não é necessário enviar qualquer comprovativo.

Exemplo:

Empresa: 12345

Referência: 123 456 789

Montante: 12.34 Eur

As referências MB são validas por 3 dias. Findo o prazo serão automaticamente canceladas.

Cartão de Crédito - Efectue o seu pagamento através do seu cartão de crédito VISA, MasterCard ou Maestro. Ao clicar em Finalizar a sua encomenda, é reencaminhado para um site ligação segura - HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure - protocolo de transferência de hipertexto seguro).

Caso o seu pagamento tenha sido efectuado com sucesso, não é necessário enviar qualquer comprovativo pois o nosso sistema atualiza e confirma automaticamente os seus pagamentos.

Transferência Bancária - este metodo de pagamento não se encontra de momento disponivel, mas em caso de dúvida, contacte-nos.

Cheque - Poderá efectuar o pagamento através de cheque à ordem de Neves & Teixeira Lda e enviá-lo para a nossa morada indicando o nº de encomenda e o nome de cliente (username).

A encomenda só será enviada após boa cobrança.

Parque Industrial da Cotai, Av. Salgueiro Maia 1025

10. ESTADOS DA SUA ENCOMENDA

Atenção: Uma encomenda on-line só por si não representa uma garantia de artigos. Todos os artigos que encomendou só ficarão reservados para si após respectivo pagamento.

Aguardar Pagamento - A encomenda encontra-se a aguardar a sua confirmação de pagamento.

Pagamento efectuado - Confirmação de pagamento efectuada.

Processamento - A sua encomenda está a ser preparada para expedição.

Pendente de Ruptura de stock - Um ou mais artigos da sua encomenda encontram-se esgotados. A sua encomenda ficará pendente de envio até que todos os artigos estejam disponíveis.

Expedida com artigos em Falta - Em caso de um ou mais artigos da sua encomenda estarem esgotados, poderá optar pelo envio da mesma apenas com os artigos disponíveis no momento. Atenção, os artigos esgotados, quando disponíveis, só serão expedidos se o cliente efectuar uma nova encomenda ou um novo pagamento adicional de portes de envio.

Expedida - A sua encomenda já foi enviada, foi também enviado para si um e-mail de aviso com o código de expedição dos CTT para que possa localizar a sua encomenda.

Aguardar Levantamento - A sua encomenda encontra-se pronta para levantamento na nossa loja.

Caso deseje proceder a alterações na sua encomenda, tal como adicionar ou retirar artigos, alterar morada de entrega ou faturação, etc, terá de o fazer até ao máximo as 15h, do dia da expedição.

Após a sua encomenda estar expedida, poderá consultar ou efectuar o download das suas facturas na sua area de cliente, bastando que faça o seu Login e clique em encomendas.

11. CANCELAMENTO, REENVIO OU DEVOLUÇÃO DE ENCOMENDAS

11 a) Cancelamento de encomenda:

Pode cancelar a sua encomenda se ainda não tiver sido expedida. Para tal, deverá contactar-nos através do numero do apoio ao cliente 21 096 64 80 ou enviar-nos um email a manifestar a sua decisão de cancelamento da encomenda.

Se não pagar ao fim de 3 dias a encomenda cancela-se por si própria

No email terá que nos facultar o numero da encomenda.

Email para cancelar encomenda: info@mascarilha.pt

Em situações de Cancelamento, o **Reembolso** é garantido e, efetuado através de transferência bancária.

Se o cancelamento ocorrer após a expedição terá que receber a encomenda e, a partir da receção da encomenda pelo cliente, este poderá exercer o seu direito de Livre Resolução de Contrato nos termos legalmente previstos, e abaixo descritos.

Neste caso as despesas de devolução são suportadas pelo cliente. Estas despesas são apenas as despesas com o

envio dos artigos cuja encomenda cancelou.

11 b) DEVOLUÇÃO E TROCA DE ARTIGOS:

O cliente poderá efectuar a devolução de artigos adquiridos na loja online. O prazo de devoluções pode ser realizado até 14 dias após a entrega.

Os artigos a devolver deverão estar em perfeitas condições, completos e devidamente acondicionados na embalagem de origem e sem quaisquer sinais de abertura ou utilização.

Os custos de transporte da devolução são da inteira responsabilidade do comprador.

Para efectuar uma devolução de uma encomenda feita na loja online, deve entrar em contacto com a Mascariilha.pt, devendo estar obrigatoriamente munido(a) dos dados da encomenda.

Os artigos deverão ser enviados para a seguinte morada:

Avenida Salgueiro Maia, nº1025, Armazém nº4, Parque Industrial da COTAI, Abóboda, 2785-501 S.Domingos de Rana

Juntamente com o(os) artigo(s) deverá incluir o numero da sua encomenda, nome e motivo da devolução. Quando a encomenda chegar ao nosso armazém, entraremos em contacto.

Atenção: Os artigos adquiridos na loja online, não podem ser devolvidos nas lojas de Lisboa, Porto, Coimbra ou Parede.

TROCA DE ARTIGOS:

O cliente poderá efectuar a troca de artigos apenas se, receber um artigo errado, danificado ou defeituoso.

Para tal, deverá enviar um e-mail com o número da sua encomenda, assunto e a fotografia do artigo em questão.

Poderá reclamar no prazo máximo de 14 dias a contar da data da receção da encomenda em sua casa.

Contacte a linha de Apoio ao Cliente: info@mascarilha.pt ou Telefone: 210 966 480

Após esclarecimentos com a linha de Apoio ao Cliente, os artigos deverão ser enviados para a seguinte morada: Neves e Teixeira Lda, Avenida Salgueiro Maia, nº1025, Armazém nº4, Parque Industrial da COTAI, Abóboda, 2785-501 S.Domingos de Rana

Ao enviar o produto, deverá incluir o numero da sua encomenda o seu Nome e o motivo da troca.

Quando a encomenda chegar ao nosso armazém, entraremos em contacto.

Atenção: Os artigos adquiridos na loja online, não podem ser trocados nas lojas de Lisboa, Porto, Coimbra ou Parede.

Para consulta de mais informações sobre devoluções, queira consultar o link

<http://www.mascarilha.pt/textos.php?id=26>

11 c) REENVIO DE ENCOMENDAS:

O reenvio de encomendas devolvidas ao nosso armazém devido a moradas incompletas ou erradas, ou ausência do cliente na morada de entrega, é feito mediante pagamento dos portes segundo a tabela normal sem

promoções, via multibanco com uma nova ref^a, sendo este pagamento da inteira responsabilidade do cliente.

12. DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO DO CONTRATO:

Dando cumprimento ao Decreto Lei nº 24/2014 que regula os contratos celebrados à distância tendo em vista promover a transparência das praticas comerciais e salvaguardando os interesses legítimos dos consumidores, a www.mascarilha.pt informa o seguinte:

- O consumidor tem o direito de livre resolução do seu contrato no prazo de 14 dias de calendário, sem necessidade de indicar qualquer motivo;
- O prazo para exercício do direito de livre resolução expira 14 dias a contar do dia seguinte ao dia em que adquire a posse física dos bens.

A fim de exercer o seu direito de livre resolução, tem de nos comunicar a sua decisão de resolução do contrato por meio de uma declaração inequívoca, onde devem constar as seguintes informações:

- Identificação do destinatário (se a sua comunicação for por carta);
- Identificação do remetente – Nome e Endereço;
- Data (se a sua comunicação for por carta);
- Numero e data da Encomenda online;
- Numero da Fatura-Recibo;
- Referência e quantidade dos Artigos a devolver;
- Assinatura (se a sua comunicação for por carta).

Pode fazê-lo enviando-nos a sua declaração de duas formas:

a) por correio para a seguinte morada: Avenida Salgueiro Maia, nº1025, Armazém nº4, Parque Industrial da COTAI, Abóboda, 2785-501 S.Domingos de Rana

b) por email para o seguinte endereço: info@mascarilha.pt.

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.

13. EFEITOS DA LIVRE RESOLUÇÃO

- Em caso de resolução do 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 contrato.
- Efetuamos esses reembolsos usando transferência bancária.
- 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 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.
- Tem de suportar os custos diretos da devolução dos bens.
- Só é responsável pela depreciação dos bens que decorra de uma manipulação que exceda o necessário para verificar a natureza, as características e o funcionamento dos bens (Semelhante ao que faria se fosse comprar a uma loja).

Assim e relativamente aos bens a devolver deve ter em atenção o seguinte:

1. O produto não tenha sido utilizado ou adulterado;
2. O produto mantenha as suas características originais e a embalagem não estiver totalmente danificada.

14. CÓDIGOS PROMOCIONAIS

Poderão existir no nosso site codigos promocionais activos, sendo os mesmos anunciados no nosso site.

As regras de utilização dos códigos são simples, basta colocar o código no espaço para o efeito e validá-lo clicando no quadrado em frente a esse espaço. Deste modo os artigos no seu carrinho já irão usufruir do desconto atribuído. Deverá verificar se o código ficou validado e para isso basta ver se o valor total da sua encomenda ficou alterado com menos essa percentagem.

Os artigos em promoção não são abrangidos pelos códigos promocionais.

Estes códigos promocionais podem ou não ser usados pelo cliente, não havendo obrigatoriedade no seu uso. Caso o cliente não coloque o código promocional no espaço para o efeito e já tenha procedido ao pagamento da encomenda, não é possível pedir o reembolso do valor do desconto nem artigos no mesmo valor.

15. PROMOÇÕES

Promoções de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro *apenas nos artigos assinalados*

16. PREÇOS

1. Os preços devem entender-se em Euros, com taxas e impostos incluídos, tendo em conta o IVA em vigor à data do pagamento da encomenda.
2. Caso se verifique um aumento do Preços de algum produto, o Utilizador será informado de imediato, podendo optar por receber a sua encomenda (efetuando o pagamento da diferença) ou por proceder ao seu cancelamento.

17. EM CASO DE INSATISFAÇÃO CONTACTE-NOS ATRAVÉS:

Email: info@mascarilha.pt

Telefone: **210 966 480**

18. GARANTIAS E ASSISTÊNCIA PÓS-VENDA

1. Os preços devem entender-se em Euros, com taxas e impostos incluídos, tendo em conta o IVA em vigor à data do pagamento da encomenda.
2. Caso se verifique um aumento do Preços de algum produto, o Utilizador será informado de imediato, podendo optar por receber a sua encomenda (efetuando o pagamento da diferença) ou por proceder ao seu cancelamento.

19. GARANTIAS E ASSISTÊNCIA PÓS-VENDA

SERVIÇO PÓS-VENDA

Dando cumprimento ao estabelecido no Decreto-Lei 67/2003 de 8 de Abril alterado pelo Decreto-Lei nº84/2008 de 21 de Maio a Mascarilha.pt informa:

Garantia dos Bens de Consumo e Assistência Pós-Venda

Todos os bens de consumo móveis estão abrangidos por uma garantia de conformidade de 2 anos.

Caso o produto adquirido apresentar defeito ou avaria, deverá informar-nos entrando em contato com o nosso apoio ao cliente

Email: info@mascarilha.pt

Telefone:

[+351 21 096 64 80](tel:+351210966480)

Deve facultar-nos o numero da encomenda ou da fatura assim como uma breve descrição do defeito ou problema.

Danos Durante o Transporte

Se receber uma embalagem danificada e/ou artigos danificados.

No momento da entrega deve conferir o conteúdo e, apresentar a reclamação ao transportador por escrito e no momento da entrega.

Logo de seguida (no espaço de 24 horas) deve entrar em contacto connosco através do e-mail: info@mascarilha.pt ou para o telefone +351 21 096 64 80.

No caso de receber uma encomenda com a embalagem em boas condições, mas cujo conteúdo está danificado deve (no prazo de 24 horas) entrar em contacto connosco através dos meios acima referidos.

Daremos inicio a um processo de averiguação, de forma a que a situação seja solucionada com a máxima brevidade possível.

Tanto nos casos de danos no transporte, como nos casos de extravio da encomenda ou impossibilidade de entrega ao destinatário, daremos inicio a uma averiguação, pelo que poderemos demorar até 14 dias úteis a confirmar a ocorrência. Durante este período não poderemos efetuar qualquer reembolso.

Insatisfação com o Artigo

Se não ficar satisfeito pode efetuar a devolução das suas compras.

Neste caso, dispõe de um período de 14 dias para o fazer, conforme previsto na Lei e, acima referido em “Direito de Livre Resolução de Contrato”

Tenha, no entanto, em atenção que não deve enviar os artigos sem um contacto prévio connosco, pois poderão não ser rececionados.

20. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Todas as compras efetuadas em www.mascarilha.pt estão sujeitas à legislação Portuguesa. Qualquer conflito ou divergência de interpretação das Condições Gerais de Contratação e Utilização será submetida ao Tribunal Português competente.

Caso o cliente se encontre fora de Portugal Continental, informamos desde já que qualquer processo judicial deverá ser encaminhado para os tribunais Portugueses.

Em caso de Litígio de consumo, o utilizador pode recorrer às seguintes entidades de Resolução Alternativas de Litígio.

Entidades RAL (Entidades de Resolução Alternativa de Litígios)

1. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>;
2. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral <http://www.triave.pt/>;
3. CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) <http://www.ciab.pt>;
4. CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo <http://www.arbitragemdeconsumo.org/>;
5. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra <http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com>;
6. Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve <http://www.consumoalgarve.pt>;

7. Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto <http://www.cicap.pt>

8. Resolução de litígios em linha https://ec.europa.eu/commission/index_pt

As presentes Condições Gerais de Contratação e Utilização foram atualizadas no dia 22 de Dezembro de 2020.

As caixas que transportam os nossos artigos têm História!



Todas elas já foram usadas por outras pessoas e/ou empresas. Num processo normal, já deveriam estar num centro de reciclagem mas, em vez disso passam antes pela Reutilização e depois sim através dos nossos clientes são recicladas ou uma vez mais reutilizadas.

Contactámos algumas empresas e comprometemo-nos a recolher as caixas e a reutilizá-las.

Agora, quando receber um dos nossos divertidos artigos e olhar para a caixa que chegou até Si, já sabe que também está a ajudar neste processo de Ajuda Global ao Planeta em que vivemos.

Um pequeno gesto pode fazer a Diferença.

Neves & Teixeira Lda

IBAN: PT50 0010 0000 4177 4820 0037 1