

## **TERMOS E CONDIÇÕES - VERSÃO DE 1 DE SETEMBRO DE 2024**

### **ÂMBITO**

Os seguintes Termos e Condições da Deichmann Calçados Unipessoal, Lda., Portugal, aplicam-se à sua encomenda em Deichmann, na versão vigente no momento da realização do pedido.

Os seguintes Termos e Condições aplicam-se exclusivamente a contratos/encomendas feitas através da loja online (Deichmann).

Pode fazer o download ou imprimir a última versão atualizada no seu computador, através do seguinte [PDF](#)

### **CONTRATO / ENCOMENDA**

Os contratos deste website podem ser fechados apenas em português.

Após facilitar-nos os dados necessários e ao clicar em «Autorizar pagamento» no quarto passo do processo de compra, faz uma oferta vinculante a Deichmann Calçados Unipessoal, Lda.. Uma vez realizada a encomenda, enviar-lhe-emos um e-mail a confirmar a receção do pedido. O aviso de receção não constitui uma aceitação da oferta, mas destina-se apenas a informar o utilizador de que recebemos a sua encomenda.

O contrato de compra-venda é concluído no momento do envio do produto. Se o artigo solicitado não está disponível, reservamo-nos o direito de entrega. Neste caso, informar-lhe-emos do sucedido, o mais brevemente possível e reembolsar-lhe-emos imediatamente o valor da compra. Pode seguir o estado da sua encomenda em «A minha conta».

A idade mínima para fazer um pedido na loja online da Deichmann é de 18 anos. As encomendas não podem superar o valor de 400 €.

### **IDENTIDADE DA PARTE CONTRATANTE**

**DEICHMANN Calçados, S.L.**

**Online Shop**

**Avenida da República, nº 6 7º Esq.**

**1050-191 Lisboa**

**Telefone: 800 209 567 (segunda a quinta-feira das 8h às 15:30h / sexta-feira das 8h às 15h)**

**E-mail: [onlineshop-pt@deichmann.com](mailto:onlineshop-pt@deichmann.com)**

**NIPC: 509 636 659**

Deichmann Calçados, Unipessoal, Lda. Avenida da República, nº 6 7º Esq. 1050-191 Lisboa. Sede da sociedade: Lisboa. Matriculada na Conservatória Registo Comercial de Lisboa. [www.deichmann.com/pt-pt/](http://www.deichmann.com/pt-pt/)

### **ARMAZENAMENTO DO CONTRATO E DOS DADOS DE ENCOMENDA**

A informação da sua encomenda é armazenada por parte de Deichmann Calçados Unipessoal, Lda. Se deseja ter uma cópia em papel, pode imprimir a «confirmação de compra». Esta aparecerá no ecrã depois de finalizar a encomenda. Também receberá um e-mail na sua caixa de entrada com todos os detalhes relevantes da sua encomenda, que também pode imprimir.

### **ENVIOS E CUSTOS**

A entrega dos artigos comprados em DEICHMANN realiza-se no seu domicílio (ou outra morada à sua escolha) através da nossa empresa transportadora, ou também em qualquer uma das nossas lojas.

O prazo médio de entrega na morada é de 2 a 4 dias úteis após a receção da confirmação de envio e os custos de envio são de 4€ (IVA incluído). Poderá ser aplicada uma tarifa adicional para os envios aos Açores e Madeira.

Em caso de recolha na loja, os custos de envio são sempre gratuitos e o prazo médio de entrega é de 4 a 7 dias úteis após a receção da confirmação de envio.

\* Em campanhas de Singles' Day, Black Friday, Cyber Monday e Natal os prazos de entrega podem variar e sofrer demoras

\* Para agilizar as entregas em estas datas, é possível que a encomenda seja entregue diretamente em um ponto pick up.

## CÓDIGOS PROMOCIONAIS

Ocasionalmente, a DEICHMANN oferece aos seus clientes descontos através de códigos promocionais, por exemplo, através da Newsletter da DEICHMANN. Trata-se de ofertas, serviços ou descontos exclusivos. Basta introduzir o código durante o processo da encomenda no cesto de compras em "Adicionar código promocional" e poupar. Só pode ser utilizado um código promocional por encomenda.

Se um ou mais artigos para os quais foi aplicado um código de desconto forem devolvidos, o preço do(s) respectivo(s) artigo(s) será reembolsado com a redução do desconto promocional. Neste caso, não será efetuado um reembolso proporcional e o desconto não será reativado. Isto também se aplica em caso de devolução da totalidade da encomenda.

## VENCIMENTO DE PAGAMENTO / RESERVA DE PROPRIEDADE

Oferecemos as seguintes formas de pagamento:

- Cartão de crédito/débito (Visa, Visa Electron, MasterCard)
- Paypal

Todos os preços estão em euros e incluem o IVA legal de 23%. É aplicado o IVA vigente quando se realiza a encomenda. Reservamo-nos o direito de escolher o regime de pagamento em alguns casos. Os artigos entregues são propriedade de DEICHMANN Calçados Unipessoal, Lda. até que se realize o pagamento na sua totalidade.

## GARANTIA

O prazo legal de garantia é de 3 anos desde o momento da entrega, de acordo com a Diretiva (UE) 2019/771. Durante este período, todos os defeitos serão cobertos pela garantia. A garantia é nula por qualquer dano devido à manipulação e/ou uso inadequado do artigo comprado.

Se receber um artigo defeituoso deverá notificar-nos através do e-mail [onlineshop-pt@deichmann.com](mailto:onlineshop-pt@deichmann.com), anexando fotos do estado do(s) artigo(s) motivo da reclamação. Pode realizar a devolução/troca, a qualquer momento numa das nossas lojas (utilize a nossa «pesquisa de lojas» para encontrar uma loja perto de si). Pode escolher a empresa transportadora da sua preferência para efetuar a devolução.

Para qualquer dúvida contacte com o nosso Serviço de Apoio ao Cliente através do e-mail a [onlineshop-pt@deichmann.com](mailto:onlineshop-pt@deichmann.com) (**segunda a quinta-feira das 8h às 15:30h / sexta-feira das 8h às 15h**).

## DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS POR DESISTÊNCIA

### Direito de Livre Resolução

O cliente pode resolver o contrato, sem qualquer justificação ou pagamento de qualquer indemnização, no prazo de 14 dias após a receção da encomenda.

A fim de exercer o seu direito de livre resolução, o cliente deverá comunicar a sua decisão de resolução do presente contrato por meio de uma declaração inequívoca (ex: por correio eletrónico). Poderá comunicar a sua opção através do endereço de correio eletrónico [onlineshop-pt@deichmann.com](mailto:onlineshop-pt@deichmann.com).

Também utilizar o modelo de Formulário de resolução, que se encontra disponível, [aqui](#) mas tal não é obrigatório.

Se fizer uso dessa opção, a Deichmann enviará sem demora, num suporte duradouro (ex. por correio electrónico), um aviso de receção do pedido de resolução.

Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a comunicação referente ao mesmo seja enviada antes do termo do prazo de resolução.

### **Efeitos de Resolução**

No caso de resolução, deverá conservar o artigo ou artigos de modo a poder restituí-los à Deichmann na embalagem original.

A Deichmann tem o direito de reter o reembolso até ao recebimento dos bens devolvidos, ou até que seja apresentada prova do envio dos bens, consoante o que ocorrer primeiro.

No caso de exercício expresso do direito de livre resolução, o reembolso da quantia paga será sempre feito usando a mesma forma de pagamento utilizada na compra, e pode tardar até 14 dias úteis (o prazo varia segundo as entidades bancárias).

Assumiremos o custo da devolução dos artigos. O cliente terá apenas de pagar por qualquer diminuição de valor dos artigos, no caso desta perda de valor não ser causada pela necessidade de comprovar a natureza, características e o funcionamento dos produtos.

### **DEVOLUÇÕES**

Se deseja devolver um produto poderá fazê-lo nas lojas físicas assim como através de empresa de logística no prazo de **60 dias** desde o momento da receção da sua encomenda. Uma vez ultrapassado este prazo não aceitaremos a devolução.

Tenha em conta que se solicita uma devolução fora do prazo indicado não procederemos a realizar o reembolso correspondente. Neste caso poderá solicitar que lhe devolvamos o(s) artigo(s) com custos a cargo do próprio cliente.

Antes de fazer uma devolução, tenha em conta o seguinte:

- Não é possível fazer trocas\* ou devoluções sem a guia de devolução.
- Para trocas ou devoluções, tanto os artigos como a sua embalagem devem estar em ótimas condições. Os artigos devem ser devolvidos na sua embalagem original e devidamente protegidos para o envio.
- Não se aceitam devoluções de produtos de cuidado para o calçado.
- Não se aceitam devoluções de peças de roupa, meias ou palmilhas se estas apresentam sinais de uso ou vêm sem etiqueta.
- Reservamo-nos no direito de não aceitar artigos, caso não estejam aptos para devolução.\*\*
- Pode escolher a empresa transportadora de sua preferência para efetuar a sua devolução. Os custos diretos gerados pela devolução ficarão ao encargo do cliente.
- Guarde o comprovativo até que lhe seja reembolsado o valor da compra.
- Para queixas ou reclamações, entre em contacto com o nosso Serviço de Atenção ao Cliente através do e-mail [onlineshop-pt@deichmann.com](mailto:onlineshop-pt@deichmann.com).

\* As trocas realizam-se apenas nas lojas físicas.

\*\* Os artigos recebidos em armazém e não aptos para reembolso serão devolvidos ao cliente através de envio à cobrança.

Seguidamente detalhamos os procedimentos das devoluções dentro do prazo estipulado:

#### **DEVOLUÇÃO POR EMPRESA TRANSPORTADORA:**

- Escolha a transportadora de sua preferência para fazer a devolução ao nosso armazém:

DEICHMANN CALZADOS – T&W LOGISTICS – Camino de Alovera, 9 245/247 – 19171 Cabanillas del Campo (Guadalajara), Espanha

- Incluir a embalagem original dos produtos o guia de devolução, e colocar em uma caixa.

- Os custos gerados por este envio são de responsabilidade do cliente.

## DEVOLUÇÃO EM UMA DE NOSSAS LOJAS DEICHMANN:

- Pode encontrar facilmente a loja mais próxima em nosso localizador de lojas em

<https://stores.deichmann.com/pt-pt/pt>.

- Na loja será reembolsado o valor dos artigos devolvidos no mesmo método de pagamento com que efetuou a sua encomenda\*.

- Alternativamente, também pode trocá-lo por um item semelhante na loja.

• As roupas esportivas estão excluídas das devoluções nas lojas físicas Deichmann. Caso necessite devolver roupas, isso será feito exclusivamente por correio (serviço de devolução online gratuito).

\*Se a encomenda foi paga através de Paypal, o reembolso será feito em dinheiro.

## CONDIÇÕES DAS NOSSAS PROMOÇÕES E CAMPANHAS

### \*Subscrição Newsletter

Desconto de 10% em compras iguais ou superiores a 35€. Não acumulável com outras ofertas e/ou promoções, nem com outros códigos de desconto.

## QUEIXAS / RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Pode apresentar as suas queixas através do seguinte correio eletrónico: [onlineshop-pt@deichmann.com](mailto:onlineshop-pt@deichmann.com).

Resolução de litígios de consumo em linha conforme o Artigo 14.1 do Regulamento (UE) 524/2013: A Comissão Europeia facilita uma plataforma de litígios de consumo em linha que se encontra disponível no seguinte link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Gostaríamos de informar que não estamos dispostos nem somos obrigados a participar num litígio de resolução de litígios perante um organismo de resolução alternativa de litígios.

## NOTAS ESPECIAIS

Pedimos que exerça o seu direito de livre resolução através do nosso e-mail [onlineshop-pt@deichmann.com](mailto:onlineshop-pt@deichmann.com) (**segunda a quinta-feira das 10h às 17h / sexta-feira das 10h às 15h**) ou que solicite a devolução através da nossa empresa de logística associada, tal como informamos no ponto "**Devolução de Produtos por Desistência**". Pode também devolver o produto numa das nossas lojas físicas (utilize a pesquisa de lojas para encontrar a mais perto de si), dentro do período de cancelamento. Se optar por esta forma de devolução ser-lhe-á devolvido o valor do artigo ou poderá fazer a troca do artigo em questão por outro artigo que deseje. Deve apresentar, juntamente com o artigo, a caixa original dos sapatos e a guia de devolução. Para evitar posteriores reclamações de indemnização, examine cuidadosamente os artigos e não os danifique (por exemplo, rasgos, manchas, solas desgastadas etc.). A devolução é sempre gratuita e é feita apenas pela empresa SEUR. Não aceitamos envios realizados por outras empresas transportadoras. A guia de devolução é guardada na sua conta.

## DIVISIBILIDADE

Se alguma disposição destes Termos e Condições não é aplicável, aplicar-se-ão as disposições legais em vez da disposição inválida. A validade dos termos e condições não se vê afetada em nenhum caso.

Data última atualização: 06 de outubro de 2023

## IDENTIFICAÇÃO DO PROVEDOR

Deichmann Calçados Unipessoal, Lda.

Online Shop

Avenida da República, nº 6 7º Esq.1050-191 Lisboa

Telefone: 800 209 567 (**segunda a quinta-feira das 8h às 15:30h / sexta-feira das 8h às 15h**)

E-mail: [onlineshop-pt@deichmann.com](mailto:onlineshop-pt@deichmann.com)

NIF: 509 636 659

Deichmann Calçados, Unipessoal, Lda. Avenida da República, nº 6 7º Esq. 1050-191 Lisboa. Sede da sociedade:

Lisboa. Matriculada na Conservatória Registo Comercial de Lisboa. Contribuinte N.º 509 636 659

[www.deichmann.pt](http://www.deichmann.pt)