

INFORMAÇÃO AO CLIENTE

Aviso Uteis

Termos e condições

Política de Privacidade

Política de Envio

Política de Reembolso

Resolução de problemas

LOJA

A minha conta

Autentificação

Contacte-nos

AVISO UTEIS

A empresa Doces Flor de vinha, reserva-se no direito de modificar a qualquer momento a informação e oferta comercial apresentada sobre: produtos, preços, promoções, campanhas, condições comerciais e serviços.

Dados da Empresa:

Ana Maria Fernandes Lucas

Contribuinte

Morada: Rua da Palha, 48 – 4900-816 Viana do Castelo

Telefone: +351969872327

É expressamente proibido a introdução de links do nosso site, com fins comerciais, sem autorização prévia da empresa Doces Flor de Vinha.

A utilização do domínio WWW.docesflordevinha.com com fins abusivos, e sem autorização prévia, pode ser suscetível de procedimento judicial.

As fotografias apresentadas no site são do produto real sendo que, em alguns produtos, devido às suas características naturais, podem divergir ligeiramente do produto recebido.

Preços

Os preços apresentados na nossa loja online (www.docesfordevinha.com) tem IVA incluído à taxa em vigor e podem ser alterados sem aviso prévio e excluem portes de envio.

Informação sobre conteúdos

O site ww.docesfordevinha.com destina-se apenas a uso particular. A reprodução, transferência, distribuição ou armazenamento dos conteúdos do site www.docesfordevinha.com sem autorização prévia e por escrito é proibida para outros fins que não o uso estritamente pessoal.

Em caso de indisponibilidade do produtos e/ou rutura de stock não contemplado na loja online, o cliente será informado por telefone ou email, podendo indicar se pretende manter a encomenda ou proceder ao seu cancelamento

TERMOS E CONDIÇÕES

As presentes Condições gerais destinam-se a regular os termos e condições pelos quais a loja Doces Flor de Vinha, propriedade de Ana Maria Fernandes Lucas com NIF ----- com sede na Rua da Palha nº 48, 4900-816 Viana do Castelo (doravante “Doces Flor de Vinha”) se regerá.

Ao utilizar a Doces Flor de vinha implica a aceitação e concordância plena de todos os parâmetros presentes nos Termos e Condições descritos, assim como a Política de Privacidade em vigor no momento em que acede à Doces Flor de Vinha. Caso não aceite, parcial ou integralmente, qualquer das condições estipuladas não deverá efetuar compras na página. Se aceder à Doces Flor de Vinha, estará a comprometer-se e responsabilizar-se a respeitar as condições determinadas na presente página e na Política de Privacidade.

Reservamos o direito de atualizar, alterar ou trocar qualquer parte dos mesmos ao publicar atualizações e /ou alterações no nosso site.

É da responsabilidade do Utilizador verificar periodicamente as alterações feitas no nosso site. O acesso ao site após a publicação de quaisquer alterações constitui aceitação de tais alterações

Condições gerais

Ao concordar com este termos e condições, e efetuar uma encomenda através do nosso site, o utilizador declara ser maior de 18 anos e que dispõe de capacidade legal para celebrar contratos.

Os nossos produtos não devem ser utilizados para qualquer fim ilegal ou não autorizado. Ao usufruir deste serviço não pode violar quaisquer leis (incluindo, entre outras, as leis de direitos autorais).

Violar qualquer um dos termos e condições resultará na rescisão dos serviços.

Reservamo-nos o direito de recusar o acesso ao site e á loja online a qualquer pessoa por qualquer motivo, a qualquer momento.

Validade das informações

Não nos responsabilizamos se as informações disponibilizadas neste site não forem precisas, completas ou atuais. O material deste site é fornecido apenas a título informativo e não deve ser usado como única base para tomar decisões sem consultar fontes de informações primárias, mais precisas, mais completas ou mais atuais. Qualquer utilização do material deste site é da responsabilidade do Utilizador.

Este site pode conter informações históricas. As informações históricas podem não ser atuais sendo fornecidas apenas para referência. Reservamo-nos o direito de modificar o conteúdo deste site a qualquer momento, sem que para isso exista qualquer obrigatoriedade. É responsabilidade dos utilizadores acompanhar as alterações que vão sendo efetuadas.

Alterações de oferta e preços

Os preços dos nossos produtos estão sujeitos a alterações sem obrigatoriedade de aviso.

Reservamo-nos o direito de qualquer momento modificar ou descontinuar produtos (ou qualquer parte, ou conteúdo do mesmo) sem aviso.

Não nos responsabilizamos por qualquer modificação, alteração de preço, suspensão ou descontinuação dos produtos.

Produtos ou serviços

Os produtos ou serviços podem estar disponíveis através do site, podem ter quantidades limitadas e são sujeitos a devoluções ou trocas, conforme a seção de Cancelamento, Devoluções ou Trocas.

Procuramos que as imagens dos produtos que aparecem no site sejam tão fidedignas quanto possível. Não podemos, no entanto, garantir a qualidade da exibição de cor e imagem dos produtos visualizados por cada utilizador nos seus dispositivos.

Reservamo-nos o direito de, mas não somos obrigados a limitar as vendas e quantidades dos nossos produtos ou serviços para qualquer pessoa, região geográfica ou jurisdição. Podemos exercer esse direito conforme cada caso individual.

Todas as descrições ou preços dos produtos estão sujeitos a alterações a qualquer momento sem aviso. Reservamo-nos o direito de descontinuar qualquer produto qualquer momento sem aviso.

Como encomendar

Encomendas

Para efetuar uma encomenda na nossa loja online, o utilizador deve aceder ao menu Loja do nosso website. Deve seguir todos os passos para efetuar a sua encomenda, desde selecionar os produtos e respetivas quantidades, até que a encomenda seja finalizada com sucesso.

Para formalizar a encomenda, o utilizador deve registar os dados pessoais necessários e solicitados. A validação final do pedido de compra pressupõe que o Utilizador teve conhecimento e aceito as condições gerais de contratação e utilização deste website/loja online.

As encomendas são preparadas e tratadas por ordem de chegada.

Após confirmação da compra, o Utilizador receberá um email de confirmação de receção da encomenda, onde constarão todos os dados necessário para efetuar o pagamento de acordo com o método escolhido. O utilizador deve enviar por email o comprovativo de pagamento. Após este pagamento, o Utilizador recebe u novo email informando que o pagamento foi efetuado com sucesso.

Reservamos o direito de não aceitar a sua encomenda, ou cancela-la mesmo depois da confirmação automática da mesma.

Ao enviar o formulário de encomenda está a aceitar as condições gerais de compra, assim como outras condições existentes em Doces Flor de Vinha, através das condições e termos de utilização.

Direito a não aceitar a encomenda ou cancelar a compra.

A Doces Flor de Vinha reserva-se ao direito de recusar qualquer encomenda por qualquer motivo. Reservamo-nos igualmente ao direito de cancelar qualquer compra (mesmo que já tenha sido aceite por nós), (entre outras) nas seguintes situações, isenta de responsabilização por quais quer danos ou custos:

- O produto já não se encontra disponível /em stock (os pagamento serão devolvidos);
- A informação de faturação não é correta ou verificável;
- A encomenda é sinalizada pelos nossos sistemas de segurança como uma encomenda incorreta ou uma encomenda suscetível de fraude;
- A transferência para pagamento da encomenda não foi por nós rececionada num período de 3 dias após a aceitação da sua encomenda;
- Se acharmos que tem menos de 18 anos;
- Se acharmos que é revendedor;
- Não for possível entregar no endereço fornecido.

Condições Gerais de Compra e Preços dos Artigos

Os produtos à venda na loja online estão sujeitos ao stock existente. Em caso de rutura temporária ou definitiva de stock, a Doce Flor de Vinha avisará o Utilizador logo que lhe seja possível.

Os preços dos produtos estão cotados em euros (€) e incluem IVA à taxa legal em vigor.

A Doces Flor de Vinha reserva-se o direito de, a qualquer momento, alterar os preços constantes do nosso website/loja online, sem aviso prévio.

Pagamento

A Doces Flor de Vinha disponibiliza aos Utilizadores as seguintes opções de pagamento:

- Transferência bancária

- MbWay

(O Utilizador deve enviar por email: docesflordevinha@sapo.pt, o comprovativo de pagamento.)

Não aceitamos qualquer outro método de pagamento além dos mencionados. Não tente pagar por qualquer outro meio não especificado. Se o fizer não podemos ser responsabilizados por perda do pagamento ou quaisquer danos que daí possam advir.

Entregas

Disponibilizamos entregas por transportadora ou pode levantar a encomenda na nossa sede: na rua da palha nº 48, Viana do Castelo. O prazo de entrega começa a contar a partir do momento em que o pagamento é recebido. Após esta confirmação, a encomenda pode ser entregue entre 3 a 5 dias uteis, para a morada indicada pelo Utilizador, e encontra-se dependente da disponibilidade dos produtos em stock e da agilidade da transportadora em causa.

As taxas de envio ou valor dos portes de envio são aplicais por encomenda. O preço de cada envio depende do peso final da encomenda e o país de destino.

Para o acompanhamento de uma encomenda em curso, o Utilizador poderá verificar no website da transportadora com o código de rastreio fornecido.

No momento da entrega o cliente deve inspecionar a embalagem no sentido de averiguar eventuais danos. Se verificar que os produtos estão danificados. O cliente não deve aceitar a entrega, a qual deve devolve-lo à transportadora.

No caso de a encomenda ser devolvida, o reenvio só será feito mediante pagamento de novos portes de envio.

A Doces Flor de Vinha não se responsabiliza por qualquer atraso ou perda de encomenda, cuja responsabilidade seja da transportadora.

Cancelamento e Devoluções e trocas

Caso o cliente pretenda cancelar ou devolver a encomenda, deve entrar em contacto de imediato com a Doces Flor de Vinha através do email: docesflordevinha@sapo.pt, especificando o assunto e o motivo do cancelamento/devolução. Só serão considerados para efeito de análise, pedidos de cancelamento/devolução efetuados por esta via, para o email acima referido.

Cancelamento

O cliente pode cancelar a encomenda, desde que esta ainda não tenha sido enviada. Se o cliente efetuou a encomenda e a pretender cancelar deverá contactar os nossos serviços de apoio ao cliente através do email acima referido.

Caso o pedido de anulação seja bem-sucedido, o cliente será notificado por email desta decisão e a anulação será processada sem custos para o cliente. Para cancelamento, o cliente ainda dispõe de um prazo de 24 horas após o pagamento para o solicitar. Após este prazo, a encomenda já poderá ter sido expedida, pelo que se considera uma devolução e não um cancelamento.

Devolução

O cliente tem o direito à devolução dos produtos entregues se se verificar não conformidades ou por desistência. Devolução de ofertas, não é possível que uma pessoa que recebeu um produto como oferta de outra, possa proceder á devolução do mesmo. Neste caso, para proceder a devolução deve contactar a pessoa que o comprou, no sentido que esta proceda á sua devolução, conforme as condições de devolução.

No caso de devoluções, o cliente receberá um email informativo acerca dos procedimentos a seguir para efetuar a respetiva devolução e que deve ser efetuada no prazo legal de 14 dias após a receção da encomenda. Contudo, o produto necessita de estar em perfeitas condições: não utilizado, nem cuidadosamente aberto e com a embalagem original não danificada. Quando a devolução for recebida, efetuamos o controlo de qualidade e devolveremos o dinheiro ou produto.

Trocas

Para trocar um produto por outro ou para trocar os tamanhos, por favor, siga os passos em devoluções.

Alguma questão, entrar em contacto connosco através de email: docesflordevinha@sapo.pt com o assunto troca/devolução.

Apoio ao Cliente

Para informações adicionais, pode contactar via correio eletrónico para

docesflordevinha@sapo.pt

Ou pode igualmente faze-lo por telefone para o seguinte numero 00351969872327

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

A Doces Flor de Vinha garante a confidencialidade de todos os dados fornecidos pelos utilizadores, garantindo o não fornecimento a terceiros.

Os dados pessoais identificados no formulário de encomenda são de fornecimento obrigatórios e imprescindíveis à prestação do serviço por parte de Doces Flor de Vinha.

Garantimos a todos os nossos clientes o direito de acesso aos mesmos, nos termos da Lei 67/98, de 26 de Outubro, podendo solicitar por escrito através do email docesflordevinha@sapo.pt, a sua atualização, correção ou eliminação. A omissão ou inexactidão dos dados fornecidos pelo utilizador são da sua única e inteira responsabilidade e podem dar lugar à recusa de prestação de serviço pela Doces Flor de Vinha.

Os dados pessoais do utilizador serão processados e armazenados informaticamente e destinam-se a ser utilizados pela Doces Flor de Vinha no âmbito da relação contratual e/ou comercial com o utilizador.

POLÍTICA DE ENVIO

A Empresa Doces Flor de Vinha, não pode garantir a disponibilidade dos artigos até ao início do processamento da sua encomenda. O período estimado para expedição dos pedidos é de 1 a 5 dias uteis, contados após o prazo de processamento das encomendas que se inicia após a confirmação do pagamento e validação de disponibilidade de stock, acrescido do prazo de envio.

O prazo de processamento das encomendas é de 24/72 H uteis.

O prazo de envio é de 3 a 5 dias uteis

Caso se verifique a indisponibilidade de qualquer artigo devido a algum erro de stock serão feitos todos os possíveis para entrarem contacto com o cliente e informá-lo da demora, podendo este, se assim entender, proceder ao cancelamento da encomenda.

Qualquer atraso verificado na expedição ou entrega de encomenda não confere o direito a qualquer indemnização.

O prazo de entrega poderá sofrer alterações devido a atrasos de encomenda de fornecedores (rotura de stock), feriados, questões de emergência ou outros alheios à Doces Flor de Vinha, todos os Cliente serão devidamente informados do atraso.

A Doces Flor de Vinha, não expede encomendas às sextas feira ou nos dias que antecedem a feriados, de forma a evitar que a encomenda fique no entreposto, exceto com autorização do cliente, no qual a Doces Flor de Vinha não se responsabiliza por qualquer dano causado os produtos.

POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES

Caso o Utilizador pretenda cancelar ou devolver a encomenda, deve entrar em contacto de imediato com a Doces Flor de Vinha através do email: dopcesflordevinha@sapo.pt, especificando o assunto e o motivo do cancelamento/devolução. Só serão considerados para o

efeito de análise, pedidos de cancelamento/devolução efetuados por esta vai, para o email referido.

Para cancelamento o Utilizador dispõe de um prazo de 24 h após o pagamento para o solicitar. Após este prazo, a encomenda já pode ter sido expedida, pelo que se considera uma devolução e não um cancelamento.

No caso de devolução, o cliente receberá um email informativo acerca dos procedimentos a seguir para efetuar a respetiva devolução e que deve ser efetuada no prazo de 14 dias após a receção da encomenda. Contudo, o produto necessita de estar em perfeitas condições: não usado e/ou não cuidadosamente aberto (perda de vácuo) e com a embalagem original não danificada.

Quando a devolução for recebida, efetuamos o controlo de qualidade e devolveremos o dinheiro ou artigo.

Doces Flor de Vinha comprometer-se a cumprir com toda a legislação vigente sobre venda diretas á distancia e comercio eletrónico, nomeadamente o Decreto de Lei 143/2001, o Decreto de Lei 07/2004, bem como outras disposições legais em vigor que se apliquem a este negócio.

As despesas de transporte originárias pela troca ou devolução ficam a cargo do cliente, o envio deverá seguir em transportadora para a morada de Doces Flor de Vinha em Rua da Palha nº 48, 4900-484 Viana do Castelo – Portugal.

Em caso de devolução de encomenda, é apenas restituído o valor do (s) produto (s), excluindo assim o valor dos portes de envio.

Os produtos devolvidos incompletos, danificados, sem selo ou já utilizados ou cuidadosamente abertos (perda de vácuo) não serão aceites.

Alguma questão entre em contacto connosco através do email: docesflordevinha@sapo.pt com o assunto troca/devolução.

Apoio ao cliente

Para informações adicionais, pode contactar o vendedor via email para:

docesflordevinha@sapo.pt ou pode igualmente fazê-lo por telefone para o seguinte número 00351969872327

POLÍTICA DE REEMBOLSO

Política de reembolso/trocas e devoluções

A Doces Flor de Vinha permite a troca ou devolução de artigos no prazo máximo de 14 dias a contar da data do pagamento efetuado, desde que os mesmos não tenham sido utilizados, nem cuidadosamente abertos (perda de vácuo) e se apresentarem selados e em sua embalagem original.

Doces Flor de Vinha compromete-se a cumprir com os termos do ponto nº1 do artigo 6º do Decreto de Lei 143/2001, de 26 de Abril, o qual estipula que nos contratos à distância o consumidor dispõe de um prazo de 14 dias para resolver o contrato sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo.

Doces Flor de Vinha compromete-se a cumprir com toda a legislação vigente sobre vendas diretas à distância e comércio eletrónico, nomeadamente o Decreto de Lei 143/2001, o Decreto de Lei 07/2004, bem como outras disposições legais em vigor que se apliquem a este negócio.

As despesas de transporte originadas pela troca ou devolução ficam a cargo do Cliente, salvo se o produto não apresente as suas características, o envio deverá seguir em transportadora para a morada de Doces Flor de Vinha, Rua da Palha, nº 48 – 4900-484 Viana do Castelo – Portugal.

Em caso de devolução de encomenda é apenas restituído o valor do (s) produto (s), excluindo assim o valor dos portes de envio.

Os produtos devolvidos incompletos, danificados, sem selo ou já utilizados ou cuidadosamente abertos (perda de vácuo) não serão aceites.

No caso da devolução se originar de um erro logístico da nossa parte, produto trocado, avariado, com defeito ou situação similar, após o contacto com o cliente, assumimos todos os encargos da devolução.

Caso haja direito a reembolso, o mesmo será efetuado após verificação da mercadoria devolvida em até 72 h.

Em todos os casos, todos os pedidos de troca ou devolução terão de ser efetuados por transportadora para o endereço do nosso armazém: Rua da Palha, nº 48 – 4900-484 Viana do Castelo – Portugal, ou por email: docesflordevinha@sapo.pt

RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Aviso ao consumidor

De acordo com a Lei n.144/2015, de 8 de Setembro de 2015, divulgamos todas as entidades para Resolução Alternativa de Litígios que podem ser contactadas em caso de conflito, na compra de um produto ou serviço referenciado neste website.

De referir, que quando necessária, esta solução comparada com a via judicial é, normalmente, mais rápida, menos protocolar e menos dispendiosa.

Desta forma, se ficou insatisfeito e pretende expor a sua situação poderá fazê-lo contactando uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios.

Entidades de resolução Alternativa em caso de Litígios:

CIAB – centro de informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (tribunal Arbitral de Consumo) - www.ciab.pt

Mais informações em Portal do Consumidor – www.consumidor.pt