



## TERMOS E CONDIÇÕES DO SERVIÇO

### "GARANTIA DE DEVOLUÇÃO"

#### § 1

As presentes condições (a seguir designadas por "**Termos e Condições Gerais**") estabelecem regras para a devolução de produtos adquiridos nas lojas PEPCO.

#### § 2

As frases seguintes que figuram nas condições gerais têm o seguinte significado:

- a) **Vendedor** - PEPCO PORTUGAL, UNIPessoal LDA, Sociedade por Quotas, com sede social em Torre de Monsanto, Rua Afonso Praça, nº 30 - 7º Distrito: Lisboa Concelho: Oeiras Freguesia: Algés, Linda-a-Velha e Cruz Quebrada-Dafundo 1495-061 Algés, matriculada na Conservatória do Registo Comercial sob o n.º 517019167, à qual corresponde o NIF 517019167,
- b) **Loja** - loja de venda a retalho do Vendedor, situada em Portugal Continental,
- c) **Bens** - quaisquer produtos adquiridos nas Lojas,
- d) **Cliente** - qualquer pessoa singular, pessoa coletiva ou unidade organizacional sem personalidade jurídica, a quem a lei confere capacidade jurídica, que adquira Bens na Loja,
- e) **Produtos Virtuais** - um grupo específico de Bens caracterizado pela possibilidade de pagar com eles a aquisição de determinados bens ou serviços oferecidos por entidades que honram o pagamento efectuado com a utilização de um Produto Virtual; um Produto Virtual será, nomeadamente: e-voucher, carregamento móvel, carregamento internacional, PaySafeCard.

### § 3

1. Cada cliente tem o direito de devolver os bens de valor total no prazo de 30 dias após a compra.
2. O prazo de 30 dias é calculado a partir do dia seguinte ao dia indicado num dos seguintes comprovativos de compra: recibo fiscal, recibo de substituição, fatura IVA, retificação da fatura IVA - o comprovativo original da compra dos bens em questão.
3. Se o termo do prazo de execução da ação coincidir com um feriado ou fim-de-semana, o prazo termina no dia seguinte que não seja feriado ou fim-de-semana. Isto significa que o prazo de devolução de 30 dias a contar da data de compra é alargado até ao primeiro dia que não seja feriado, domingo ou sábado, se o prazo de devolução cair precisamente num feriado ou num fim-de-semana.

### § 4

1. O direito de devolução só pode ser exercido em relação a bens de valor integral que, no momento da devolução:
  - a) não estão danificados e estão completos,
  - b) não apresentam sinais de utilização,
  - c) ter todas as etiquetas e rótulos intactos (não colados ou cortados com tesoura), colocados pela fábrica ou pelo Vendedor,
  - d) se encontrem na sua embalagem de fábrica original e intacta (quando os Bens foram emitidos nessa embalagem).
2. Não obstante o disposto no § 4.1, as seguintes mercadorias não podem ser devolvidas:
  - a) Roupa interior de mulher e de rapariga embalada individualmente (cuecas, tangas);
  - b) Roupa interior de homem e de rapaz embalada individualmente (cuecas, boxers).
  - c) Biquínis ou fatos de banho com o selo de segurança manipulado;
  - d) Gelados
  - e) Produtos virtuais.
3. Os produtos das seguintes categorias: alimentos, bebidas, cosméticos, produtos químicos, suplementos alimentares, alimentos para animais de companhia, devem ser devolvidos à loja onde foram comprados.
4. O Vendedor também não permite a devolução de Bens que tenham sido vendidos ao Cliente a um preço reduzido devido a um defeito ou dano de que o Cliente tenha sido informado antes da compra.
5. No caso de a mercadoria ter sido vendida como um conjunto, ou seja, se houver vários produtos numa embalagem, o Cliente só pode devolver a embalagem completa nos termos das presentes Condições Gerais.
6. A devolução só pode ser efectuada mediante a apresentação da prova de compra original indicada no § 3, secção 2.
7. O Cliente pode devolver os Bens em qualquer Loja do Vendedor, independentemente do local efetivo de compra dos Bens, exceto quando o comprovativo de compra for uma

fatura de IVA ou uma correção à fatura de IVA, caso em que o Cliente terá o direito de devolver os Bens apenas na Loja onde adquiriu os Bens.

#### § 5

1. Uma vez que o Cliente tenha entregue os Bens e o documento necessário especificado no § 3.2 à Loja, um funcionário da Loja avaliará se os Bens são elegíveis para devolução com base nos requisitos estabelecidos neste Regulamento.
2. Se um colaborador da Loja aceitar a mercadoria para devolução:
  - a) O cliente deve devolver os bens em questão e o original do documento referido no referido no § 3, secção 2, e em seguida
  - b) O colaborador da loja devolverá ao Cliente o equivalente ao preço pago pelos Bens, idêntico ao montante que consta do comprovativo de compra apresentado.
3. Se tiverem sido indicadas outras mercadorias no recibo ou na fatura IVA, será emitido ao cliente um recibo de substituição ou uma retificação da fatura IVA.
4. Se o Cliente solicitar uma troca de Bens de valor total e o produto cumprir as condições acima referidas e estiver disponível na Loja, o produto pode ser trocado por outro.
5. O Vendedor reserva-se o direito de não aceitar devoluções de mercadorias que não cumpram as regras acima mencionadas.

#### § 6

1. Se o Cliente tiver efetuado o pagamento dos Bens:
  - a) em dinheiro - o cliente é reembolsado do equivalente ao preço em dinheiro,
  - b) por cartão de débito ou crédito - o cliente é reembolsado do equivalente ao preço no cartão que utilizou para realizar a compra
  - c) por transferência para uma conta bancária - o Cliente é reembolsado do equivalente ao preço por transferência para a conta bancária a partir da qual foi efectuado o pagamento dos Bens em questão,
  - d) com cupões aceites pela loja - o cliente recebe um reembolso do preço equivalente em dinheiro.
2. O vendedor estipula que, no caso de não ser possível efetuar uma devolução da forma acima referida por razões técnicas ou de hardware, o preço equivalente será reembolsado em dinheiro.

#### § 7

1. O presente regulamento, com as alterações que lhe foram introduzidas, entra em vigor em 25.11.2024.
2. Relativamente às compras efectuadas antes da data referida no n.º 1 supra, o Cliente tem o direito de escolher livremente o procedimento de devolução, quer com base nas



presentes condições gerais, quer com base no procedimento em vigor antes da data de entrada em vigor das condições gerais.

3. Os presentes Termos e Condições estão disponíveis no website do Vendedor, em [www.pepco.pt](http://www.pepco.pt).
4. O Vendedor notificará com 30 dias de antecedência quaisquer alterações aos Termos e Condições, publicando as informações relevantes no seu website, em [www.pepco.pt](http://www.pepco.pt).

## § 8

### Reclamações sobre produtos que não são de boa qualidade

1. Não obstante as disposições anteriores, os Clientes podem apresentar uma reclamação por Bens de valor incompleto adquiridos na Loja.
2. O vendedor é responsável pelos defeitos do produto em conformidade com a legislação portuguesa.
3. Os pedidos de indemnização por bens que não sejam de boa qualidade podem ser feitos com base numa garantia ou na responsabilidade pela não conformidade dos bens com o contrato.