

## **TERMOS E CONDIÇÕES**

### **1. EXPEDIÇÃO DE ENCOMENDAS**

1.1 As encomendas podem ser enviadas para qualquer ponto do território português (Continente e Regiões Autónomas) e União Europeia, através do serviço de entregas dos CTT. As encomendas serão enviadas em correio normal.

1.2 O valor dos portes indicado no site no momento da compra será calculado de acordo com os termos e condições de transporte constantes do site dos CTT. O transporte é da inteira responsabilidade dos CTT.

As encomendas são expedidas no prazo máximo de 10 dias úteis após a confirmação do pagamento, salvo em caso de rutura de stock. Nessas situações, garantimos a entrega até à Data da Cerimónia acordada com o cliente, sendo este previamente informado sobre o eventual prolongamento do prazo de entrega.

1.4 Caso o CLIENTE não se encontre na morada indicada, receberá um aviso de receção dos CTT e poderá levantar a sua encomenda nos cinco (5) dias úteis seguintes.

1.5 No caso de a morada de entrega estar incorreta ou não ser acessível, a encomenda será devolvida à e o CLIENTE será responsável pelo pagamento de novos portes de envio.

### **2. FORMAS DE PAGAMENTO**

2.1 As encomendas deverão ser pagas através das formas de pagamento colocadas à disposição do CLIENTE, pelo valor global da encomenda, incluindo os respetivos portes.

2.2 O CLIENTE poderá pagar as suas encomendas através de VISA, TRASFERÊNCIA BANCÁRIA, MBWAY e outros métodos de pagamento especificados no site aquando da compra.

### **3. GARANTIA**

3.1 Todos os produtos disponibilizados pela NÓS E TRANÇAS estão cobertos por garantia contra defeitos de fabrico.

3.2 Em caso de produtos com defeito, o CLIENTE deverá comunicar de imediato o defeito ao Centro de Apoio ao Cliente ([comercial@nosetrancas.com](mailto:comercial@nosetrancas.com)).

### **4. COMO CANCELAR UMA ENCOMENDA**

4.1 Para cancelar uma encomenda o CLIENTE deverá enviar um e-mail para o Centro de Apoio ao Cliente ([comercial@nosetrancas.com](mailto:comercial@nosetrancas.com)) indicando o número da sua encomenda e o motivo do cancelamento.

4.2 O cancelamento de uma encomenda deverá ser efetuado no prazo máximo de 12 horas após a mesma ter sido feita, não sendo possível proceder-se ao cancelamento de uma encomenda após a expedição da mesma.

## **5. TROCAS E DEVOLUÇÕES OU RUPTURAS DE STOCK**

5.1 Após a receção da encomenda, o CLIENTE dispõe de um prazo de 14 (catorze) dias para trocar, desde que sejam respeitadas as seguintes condições:

5.2 O CLIENTE deverá, dentro do prazo indicado:

5.2.1 Enviar um e-mail para o Centro de Apoio ao Cliente ([comercial@nosetrancas.com](mailto:comercial@nosetrancas.com)) informando o motivo da troca, e a referência do(s) produto(s) a trocar.

5.2.2 O(s) produto(s) a trocar, deverão ser acompanhados da embalagem original, devidamente protegida para não se danificar durante o transporte, e com a respetiva(s) etiqueta(s) intacta(s) e sem qualquer indício de utilização.

5.2.3 Os custos de transporte relativos a troca ou devoluções são da inteira responsabilidade do CLIENTE.

5.2.4 A morada para devolução é a seguinte:

Patrícia Albuquerque  
Rua 4 de Infanteria, nº 83A  
1350-270 LISBOA

5.3 Nas compras efetuadas online, o cliente dispõe do direito de livre resolução nos termos legais aplicáveis, no prazo de 14 dias após a receção da encomenda, exceto nos casos legalmente excluídos, nomeadamente artigos personalizados ou produzidos de acordo com especificações do cliente.

Caso o cliente não pretenda efetuar a troca no momento, será emitido um vale para utilização futura.

5.4- Em caso de ruptura de stock a Nós e Tranças compromete-se à devolução no prazo máximo de 48 horas através de uma transferência bancária com envio de comprovativo do banco para a cliente.

## **6. RECLAMAÇÕES**

6.1 O Cliente poderá apresentar as suas reclamações à NÓS E TRANÇAS através do email [comercial@nosetrancas.com](mailto:comercial@nosetrancas.com) ou através do livro de reclamações electrónico [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).