



Condições Gerais Site Dulcis

1. Titularidade do domínio www.dulcis.pt

O site www.dulcis.pt encontra-se registado ao abrigo do "Regulamento do registo de domínios/subdomínios de .PT" e é propriedade da Dulcis Unipessoal Lda., com sede na Rua do Progresso 363 Lantemil 4785-647 Trofa sob o número único de matrícula e de pessoa coletiva 510806430 com o capital social de € 5.000,00.

Para qualquer esclarecimento relacionado com o sítio www.dulcis.pt ou com as presentes Condições Gerais de Contratação e Utilização (CGCU) poderá contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da Dulcis através de qualquer um dos seguintes meios:

- **Email:** info@dulcis.pt
- **Carta:** Rua do Progresso 363 Lantemil, 4785-647, Trofa
- **Telefone:** 252 418 216
- **Horário de atendimento:** 08:00 – 12:00 / 14:00 – 18:00

2. Objecto e âmbito de aplicação

As presentes Condições Gerais de Contratação e Utilização, aplicam-se aos visitantes do site www.dulcis.pt, assim como a quaisquer transações de natureza comercial realizadas através da loja Dulcis Online disponível no mesmo.

A compra de qualquer produto na Dulcis Online, implica a aceitação das presentes Condições Gerais de Contratação e Utilização pelo Utilizador e pelo Cliente. A Dulcis reserva-se no direito de alterar estas Condições Gerais de Contratação e Utilização sem aviso prévio, sendo quaisquer alterações publicadas no site www.dulcis.pt.

3. Informação sobre conteúdos

A reprodução, transferência, distribuição ou armazenamento dos conteúdos do site www.dulcis.pt sem autorização prévia escrita concedida pela Dulcis é proibida para outros fins que não o uso estritamente pessoal.

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

É expressamente proibida a introdução de *links* do presente site, independentemente do fim pretendido, sem autorização prévia da Dulcis. A utilização do domínio Dulcis.pt com fins abusivos, e sem autorização prévia, é suscetível de recurso aos meios legais competentes por parte da DULCIS. Na eventualidade de encontrar noutros sites, links que lhe permitam o acesso a www.Dulcis.pt, informamos que a DULCIS não tem qualquer responsabilidade nem sobre a proveniência da página nem sobre os conteúdos nela inscritos.

Foram efetuados todos os esforços para que a informação aqui apresentada se encontre isenta de erros tipográficos e sempre que estes ocorram, a DULCIS procederá logo que possível à respetiva correção.

As fotografias apresentadas no site são meramente ilustrativas. Como tal, a DULCIS recomenda que o Cliente consulte a descrição detalhada do produto de modo a obter a informação completa acerca das respetivas características.



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

Apesar dos seus esforços, alguns produtos poderão apresentar um preço incorreto, razão pela qual a DULCIS verifica os preços sempre que procede ao tratamento das encomendas. Se o preço do produto for inferior ao preço anunciado, a DULCIS devolverá a diferença. Se o preço for superior, a DULCIS informará o Cliente de tal situação por email e aguardará a sua decisão de aceitar a nova proposta ou cancelar a encomenda no prazo de 15 dias a contar da data em que tal foi comunicado ao Cliente. No caso de ocorrência de erro informático, manual, técnico, ou de qualquer outra origem, que cause uma alteração substancial não prevista Dulcis, Unipessoal Lda. no preço de venda ao público, de tal modo que este se transforme exorbitante ou manifestamente irrisório, o pedido de compra será considerado inválido e anulado.

Todas as informações contratuais estão escritas em língua portuguesa, assim como a informação dos artigos, comunicações por email e formalização da venda.

4. Propriedade intelectual e industrial

Todos os textos, comentários, trabalhos, ilustrações, obras e imagens reproduzidos ou representados no site www.Dulcis.pt encontram-se devidamente protegidos pelos respetivos 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 mencionado Código. Qualquer reprodução ou representação total ou parcial do site www.Dulcis.pt ou de todo ou parte dos elementos incluídos no mesmo 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 no site www.Dulcis.pt 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 e deve ser objeto de uma autorização escrita prévia da Dulcis.

5. Responsabilidades

Todos os produtos comercializados no site www.Dulcis.pt encontram-se em conformidade com a legislação portuguesa.

A DULCIS declina qualquer responsabilidade em caso de violação da legislação do país onde a encomenda é entregue. Compete ao Cliente verificar junto das autoridades locais as condições de importação ou de utilização dos produtos que pretenda encomendar.

A DULCIS não é responsável por prejuízos decorrentes de interferências, interrupções, vírus informáticos, avarias ou desconexões do sistema operativo que possam impedir, temporariamente, o acesso, a navegação ou a prestação de serviços aos Utilizadores.

A Dulcis, Unipessoal Lda, não garante a ausência de vírus ou elementos similares em documentos eletrónicos e ficheiros armazenados no seu sistema informático e na sua página web, não se responsabilizando por qualquer dano provocado e derivado da eventual presença de vírus e outros elementos análogos.



6. Obrigações dos Clientes e Utilizadores

O Cliente e o Utilizador comprometem-se a cumprir e a respeitar as presentes Condições Gerais de Contratação e Utilização, nomeadamente:

- 1) A abster-se de introduzir, armazenar ou difundir através do site conteúdos difamatórios, obscenos, injuriosos, xenófobos e/ou de qualquer outra índole que violem os princípios gerais de direito e a ordem pública;
- 2) A guardar, e não divulgar, a sua password de entrada no site por forma a impedir que terceiros acedam à sua conta na Dulcis.pt;
- 3) A não utilizar identidades falsas;
- 4) A facultar os dados pessoais e as moradas corretas de modo a que a DULCIS possa processar devidamente as encomendas.

Encontra-se assim expressamente vedado aos seus utilizadores transmitir mensagens ou informação injuriosa, enganosa, difamatória, obscena ou que viole, por qualquer forma, o direito à intimidade ou à propriedade intelectual ou industrial de terceiros, bem como a disponibilização de qualquer informação que possa ser prejudicial para terceiros ou para o titular do site.

A Dulcis reserva-se o direito a eliminar a conta do utilizador que concretize alguma destas situações.

O Cliente é responsável pela veracidade dos dados comunicados à DULCIS e compromete-se a inserir de imediato na sua Conta de Registo DULCIS no site ww.Dulcis.pt, quaisquer alterações aos mesmos.

A DULCIS declina qualquer responsabilidade por eventual atraso ou impossibilidade de processamento da encomenda, nomeadamente no ato de entrega, decorrente de erro ou insuficiência dos dados comunicados pelo Cliente.

7. Privacidade e Protecção de Dados Pessoais

No cumprimento da Lei n.º 67/98 de 26 de Outubro, sobre a Protecção de Dados Pessoais, informamos que o tratamento dos dados pessoais recolhidos no site Dulcis.pt é da responsabilidade da DULCIS Unipessoal Lda., com sede na Rua do Progresso 363 Lantemil 4785-647 Trofa, NIPC 503.952.230.

Os dados recolhidos neste site destinam-se ao processamento das encomendas e comunicação com os Clientes, processamento de pedidos de informação e de eventuais reclamações, análise estatística, bem como a respetiva utilização para efeitos de marketing direto.

A DULCIS garante a confidencialidade de todos os dados fornecidos pelos seus clientes. Não obstante a DULCIS proceder à recolha e ao tratamento de dados de forma segura e que impede a sua perda ou manipulação, utilizando as técnicas mais aperfeiçoadas para o efeito, informamos que a recolha em rede aberta permite a circulação dos dados pessoais sem condições de segurança, correndo o risco de ser vistos e utilizados por terceiros não autorizados.

No âmbito da gestão de dados de cliente, os dados pessoais recolhidos serão transmitidos a terceiros que sejam empresas transportadoras de mercadorias tendo como única e exclusiva finalidade a realização e execução cabal dos serviços ou produtos comprados pelo utilizador, titular dos dados pessoais recolhidos.



Todos os Clientes têm o direito de acesso, retificação, cancelamento e oposição dos seus dados. Caso deseje, a qualquer momento, deixar de fazer parte da base de dados Dulcis poderá exercer este direito através dos seguintes meios descritos no **Ponto 1**.

O cliente autoriza expressamente a DULCIS 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, SMS, MMS ou outras formas de chamada automática. A DULCIS não comercializará nem partilhará a sua base de dados de clientes com terceiros.

Utilização de cookies pela DULCIS

Os cookies são pequenos ficheiros de texto enviados pelos sítios Web que visita e que são armazenados no seu computador. São amplamente utilizados para o funcionamento dos sítios Web, ou para aumentar a eficiência dos mesmos, bem como para fornecer informações aos proprietários do sítio.

A DULCIS utiliza cookies para recolher informações sobre como os visitantes utilizam o seu sítio Web. Usamos a informação para criar relatórios e para nos ajudar a melhorar o sítio. Os cookies recolhem informações de forma anónima, incluindo o número de visitantes, os sítios de onde provêm e as páginas que visitaram.

Os visitantes do nosso site utilizam diferentes programas de consulta e diferentes computadores. A fim de facilitarmos ao máximo as suas consultas, com a tecnologia que está a utilizar, anotamos automaticamente o tipo de programa de consulta (tal como, Internet Explorer, Netscape) e sistema operativo (Windows, Macintosh) utilizado por um visitante, bem como o nome de domínio da entidade fornecedora de serviço Internet do visitante. Recolhemos igualmente o número total de visitantes ao nosso site, de forma conjunta, para nos permitir atualizá-lo e melhorá-lo da maneira mais produtiva; neste processo não são extraídas informações pessoais identificáveis. Estes dados permitem-nos saber se há mais visitantes a preferir determinadas funções ou áreas, contribuindo assim para que possamos manter o nosso site atualizado e interessante para a maioria dos nossos visitantes.

A tecnologia cookie ajuda-nos a fornecer conteúdos adaptados aos interesses dos visitantes. Os sites que oferecem possibilidades de aquisição online utilizam cookies para registar e processar os elementos constantes do seu cartão de compra. Sempre que autorizados, poderemos associar informações pessoais a um ficheiro cookie em tais circunstâncias.

Se não desejar receber cookies, pode configurar o seu computador para o avisar sempre que receber um cookie ou desativar todos os cookies através do seu programa de consulta (Internet Explorer ou Netscape Navigator). (Consulte o menu de Ajuda do seu programa de consulta para saber qual a forma correta de alterar ou atualizar os cookies). Se desativar os cookies, poderá não conseguir aceder a algumas das funções acima indicadas.

Através das suas definições, a maioria dos browsers permite ter algum controlo sobre a maioria dos cookies. Para obter mais informações sobre cookies, incluindo para saber que cookies foram instalados e como podem ser geridos e eliminados, visite www.allaboutcookies.org. Se não quiser que as suas visitas a sítios Web sejam detectadas pelo Google Analytics, vá a <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout>.



8. Realização de encomenda online

Para a realização de compras através do site www.Dulcis.pt é necessário registar-se como Cliente preenchendo o formulário disponível online. Depois de registado, basta inserir no cesto de compras virtual todos os artigos que pretenda adquirir. Deverá seguir todos os passos da compra para que a mesma fique finalizada com sucesso.

A DULCIS informa que os preços praticados em www.Dulcis.pt são exclusivos da loja Dulcis Online e que poderão variar dos preços nas lojas físicas onde os produtos DULCIS estão presentes. Todas as campanhas promocionais têm um stock limitado e exclusivo para comercialização online. Os preços de venda ao público indicados no site da Dulcis são apresentados em euros. O IVA está incluído em todos os preços mencionados.

Os custos do serviço de envio são por conta do utilizador e comprador, e acrescem ao total do valor dos produtos selecionados. O utilizador será informado destes encargos antes de confirmar o seu pedido e concluir o processo de compra. A Dulcis, Unipessoal Lda. compromete-se a aplicar as taxas e preços indicados no momento da realização do pedido de compra.

Os dados registados pela DULCIS constituem prova do conjunto de transações efetuadas entre a DULCIS e o Cliente. É da responsabilidade da DULCIS arquivar o documento eletrónico em que se formalize o contrato e mantê-lo acessível.

Logo que termine a sua compra, receberá um email automático a confirmar a transação. Caso os dados não estejam corretos poderá pedir de imediato a sua alteração, ou até, a anulação da compra efetuada.

Na compra dos produtos comercializados em www.Dulcis.pt a DULCIS admite as seguintes modalidades de pagamento:

- **Referência Multibanco**
- **Visa**
- **MasterCard**
- **Transferência Bancária**
- **Contra entrega** (modalidade disponível apenas para Portugal Continental)

9. Disponibilidade dos produtos

A DULCIS apenas processa uma encomenda efetuada por um Cliente após a confirmação do respetivo pagamento, pelo que a DULCIS não pode garantir a disponibilidade dos artigos até ao início do mencionado processamento.

A DULCIS só faz expedição nos dias úteis. Desta forma, não são contabilizados nem os fins-de-semana nem os feriados para estimativa de entrega de encomendas. De qualquer forma, as datas de estimativa de entrega são meramente indicativas.



Os prazos de entrega estão considerados na tabela abaixo:

Continente	
Low Cost	Até 7 dias úteis (sem rastreio)
Normal	Até 72h
Rápido	Até 24h
Ilhas	
Madeira	
Low Cost	Até 7 dias úteis (sem rastreio)
Normal	Até 7 dias úteis
Rápido	Até 5 dias úteis
Açores	
Low Cost	Até 7 dias úteis (sem rastreio)
Normal	Até 15 dias úteis
Rápido	Até 14 dias úteis

Caso se verifique indisponibilidade de qualquer produto encomendado, e após ter contactado o fornecedor averiguando acerca da possibilidade de reposição do artigo em falta, a DULCIS contactará o cliente caso o prazo de entrega ou o preço do artigo se altere sendo que a encomenda só prosseguirá após consentimento dado pelo cliente.

Em caso de indisponibilidade absoluta de stock do produto encomendado, a DULCIS poderá propor ao Cliente o fornecimento de um produto de qualidade e preço equivalentes, caso exista, sendo que, também neste caso, a encomenda só prosseguirá após consentimento dado pelo cliente.

Em caso de indisponibilidade absoluta de stock do produto encomendado, e não sendo possível propor ao Cliente qualquer produto de qualidade e preço equivalentes ou não tendo este dado o seu consentimento para a alteração da encomenda inicialmente efetuada, a DULCIS procederá ao reembolso dos montantes pagos pelo Cliente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Qualquer atraso verificado na expedição de artigos, face às datas de estimativa apresentadas, não confere ao Cliente direito a qualquer indemnização.

Os prazos apresentados são meras previsões de entrega referidos pelo prestador de serviços de transporte, podendo os mesmos estar sujeitos a variações que em nada são relacionados com a Dulcis.

Para as ilhas, os prazos de entrega apresentados variam consoante a zona. O serviço Normal (entrega em casa) é um serviço válido para continente e ilhas. Entrega até 72h para continente e em até 15 dias úteis para as ilhas. O serviço Rápido (entrega em casa) é um serviço válido para continente e ilhas. Entrega até 24h para continente e em até 14 dias úteis para as ilhas. O serviço Low Cost (entrega em casa até 7 dias úteis) é um serviço válido para continente e ilhas. Este tipo de envio não possui rastreio. Envio disponível apenas para encomendas até 2kg (peso engloba produto e material de envio).

Está disponível a opção de pagamento no ato de entrega (Exceto opção Low Cost) (Exceto cheques) (A este serviço acresce custo de 4,50€).



10. Gastos de envio

Os custos de entrega dependem do peso dos produtos e do tipo de entrega escolhida.

Os portes de envio fazem referência ao peso do produto, embalagens e material de envio. Todos os preços estão considerados na tabela abaixo:

Continente			
	Low Cost	Normal	Rápido
Até 2kg	4€	5,99 €	6,99 €
A partir de 2 kg	Não disponível	5,99 €	6,99 €
Portes Grátis		Acima de 100€	Acima de 100€

Ilhas			
	Low Cost	Normal	Rápido
Até 2kg	4€	9,99 €	19,99 €
A partir de 2 kg	Não disponível	9,99 €	19,99 €
Portes Grátis		Não disponível	Não disponível

Os preços praticados online fazem referência apenas aos territórios de Portugal Continental, Arquipélagos dos Açores e da Madeira.

Para encomendas fora de Portugal, as mesmas serão registadas na loja online e serão validadas após contacto da Dulcis com o Cliente.

Nos pagamentos por transferência bancária, apenas se dará início à preparação das encomendas após boa cobrança. Todas as encomendas só serão expedidas após boa cobrança. O prazo de entrega estipulado será calculado após a expedição.



11. Cancelamentos, trocas, devoluções e reclamações

A Dulcis prioriza a satisfação dos seus clientes. Desta forma, apostamos em soluções que acreditamos ser merecedoras da confiança entre a marca e os consumidores, esperando assim ir de encontro às expectativas de um público cada vez mais atualizado e exigente.

Como tal, realçamos que existem indicadores que são pontos vitais para a Dulcis, sendo eles:

- A satisfação dos nossos clientes pois é a uma das principais razões do sucesso da Dulcis;
- O esforço contínuo de responder da melhor forma às sugestões, cancelamentos, trocas, devoluções e reclamações, visando sempre melhorar o serviço prestado;
- Fornecer através da disponibilidade para com os nossos clientes, uma maior confiança na marca, reforçando essa relação e sendo motivo de referência.

A Dulcis assume o compromisso de fornecer o melhor apoio às situações que os seus Clientes nos fazem chegar. Assim sendo, alertamos para as condições abaixo descritas.

Pode cancelar a sua encomenda em qualquer circunstância, até ao momento em que ela tenha sido expedida, com direito ao reembolso de todas as quantias que tenham sido pagas.

Para cancelar a sua encomenda, deverá enviar contactar a linha de apoio ao cliente, enviando um email para comercial@dulcis.pt ou através do nº (+351) 252 418 216, com a maior antecedência possível.

Se no prazo de 72 horas (dias úteis) não tiver sido efetuado o pagamento da encomenda por parte do cliente, a sua encomenda poderá ser cancelada automaticamente pelos nossos serviços. Na ocorrência desta situação, por favor contacte a Dulcis através das formas descritas no **Ponto 1**.

A partir da receção da encomenda pelo Cliente, este poderá exercer o seu direito de livre resolução nos termos legalmente previstos, nomeadamente, no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro.

O Cliente tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos no prazo de 30 dias a contar do dia seguinte ao dia em que o Cliente ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquire a posse do bem ou, caso o Cliente ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquire a posse física do último bem quando o consumidor tenha encomendado vários bens numa única encomenda e os bens sejam entregues separadamente.

A fim de exercer o seu direito de livre resolução, o Cliente tem de comunicar, ao serviço de Apoio ao Cliente Dulcis para os contactos indicados anteriormente, a sua decisão de resolução do presente contrato por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada pelo correio, fax ou correio eletrónico). Assim que rececionar o comunicado de livre resolução, a Dulcis enviará ao Cliente no prazo de 24 horas (apenas dias úteis), num suporte duradouro (por exemplo, mediante correio eletrónico), um aviso de receção do pedido de resolução.

Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada para a Dulcis antes do termo do prazo de resolução.

Em caso de resolução do presente contrato, serão reembolsados ao Cliente todos os pagamentos efetuados, incluindo os custos de entrega (com exceção dos custos suplementares resultantes da eventual escolha de uma modalidade de envio diferente da modalidade menos onerosa de envio normal oferecida pela Dulcis), sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar no prazo de 14 dias a contar da data em que a Dulcis for informada da decisão do Cliente de resolução do presente contrato.

Esses reembolsos serão efetuados por transferência bancária ou por reembolso para um cartão de débito/crédito que tenha utilizado na compra, salvo acordo expresso em contrário da parte deste. Em



qualquer caso, o Cliente não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso. Se pagou a sua encomenda em contra-reembolso ou por multibanco, contacte a equipa de apoio ao cliente com os dados da sua conta bancária - NIB (e SWIFT caso necessário) e o reembolso será transferido para essa conta.

A Dulcis desde já informa que poderá reter o reembolso até ter recebido os bens devolvidos.

O Cliente deve devolver os bens, sem demora injustificada e o mais tardar 14 dias a contar do dia em que informou a Dulcis da livre resolução do contrato, considerando-se que o mesmo é respeitado se o Cliente devolver os bens antes do termo desse prazo de 14 dias.

Após contacto com Apoio ao Cliente Dulcis, poderá enviar-nos o(s) produto(s) devidamente acondicionado(s), para a seguinte morada descrita no **Ponto 1**.

Em caso algum o Cliente deve proceder à devolução sem efetuar os procedimentos anteriores.

Todos os artigos serão verificados à chegada e só serão aceites aqueles que respeitem as condições de devolução. A Dulcis reserva-se o direito de não aceitar artigos que não cumpram estas condições.

O Cliente tem de suportar na íntegra os custos da devolução dos bens em caso de exercício do direito de livre resolução do contrato.

Na devolução e na troca de artigos o Cliente deve respeitar as seguintes condições:

- A Dulcis apenas aceita devoluções de produtos novos, completos, sem qualquer tipo de dano ou sinais de uso, com embalagem original completa e acompanhados da fatura original, no prazo máximo 14 dias.

A Dulcis não aceita a devolução ou troca de artigos depois de usados.

Para devolução ou troca, o Cliente deverá seguir os seguintes passos:

- Aceder à sua área reservada e escolher o menu Devoluções e Reclamações;
- Preencher os campos relativos às Devoluções e submeter o pedido.
- Guardar o contacto do Apoio ao Cliente Dulcis e seguir as indicações.
- O Cliente poderá se assim preferir, ao invés de comunicar a reclamação pelos passos mencionados anteriormente, optar por contactar a Dulcis pelo nº existente no menu de Apoio ao Cliente em www.dulcis.pt.

Em caso algum o Cliente deve proceder à devolução sem efetuar os procedimentos anteriores.

Após os produtos serem devolvidos nas devidas condições, a Dulcis creditará o valor dos produtos devolvidos na conta corrente do cliente. Caso o Cliente queira ser reembolsado, poderá fazê-lo contactando a Dulcis através do email comercial@dulcis.pt. Após a receção desse email, a Dulcis dispõe de 14 dias úteis para proceder à devolução do valor na conta corrente.

Esses reembolsos serão efetuados por transferência bancária ou por reembolso para um cartão de débito/crédito que tenha utilizado na compra, salvo acordo expresso em contrário da parte deste; em qualquer caso, o Cliente não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso. Se pagou a sua encomenda em contra-reembolso ou por multibanco, contacte a equipa de apoio ao cliente com os dados da sua conta bancária - NIB (e SWIFT caso necessário) e o reembolso será transferido para essa conta.



Devoluções por danos de transporte - Os prazos para efetuar reclamação por danos causados pelo transporte serão de 24 horas desde a data da entrega. Passado este período de tempo, a Dulcis não se responsabiliza por qualquer defeito que possa ter ocorrido no transporte. Na entrega da encomenda, o cliente deverá verificar a embalagem exterior (caixa, envelope, etc) e caso esta apresente alguma anomalia, independentemente de aceitar ou não a sua receção, deverá mencionar esse dano na guia de transporte ou comprovativo de entrega que o fornecedor do serviço de entrega disponibilizará para assinatura.

A Dulcis desde já informa que poderá reter o reembolso até ter recebido os bens devolvidos.

O Cliente deve devolver os bens, sem demora injustificada e o mais tardar 14 dias a contar do dia em que informou a Dulcis da livre resolução do contrato.

Após contacto com Apoio ao Cliente Dulcis, poderá enviar-nos o(s) produto(s) devidamente acondicionado(s), para a morada descrita no **Ponto 1**.

Em caso algum o Cliente deve proceder à devolução sem efetuar os procedimentos anteriores.

Todos os artigos serão verificados à chegada e só serão aceites aqueles que respeitem as condições de devolução. A Dulcis reserva-se o direito de não aceitar artigos que não cumpram estas condições.

O Cliente tem de suportar na íntegra os custos da devolução dos bens em caso de devolução ou troca.

Para reclamações, o Cliente deverá seguir os seguintes passos:

- Aceder à sua área reservada e escolher o menu Devoluções e Reclamações;
- Preencher os campos relativos às Reclamações e submeter o pedido.
- Aguardar o contacto do Apoio ao Cliente Dulcis e seguir as indicações.
- O Cliente poderá se assim preferir, ao invés de comunicar a reclamação pelos passos mencionados anteriormente, optar por contactar a Dulcis pelo nº existente no menu de Apoio ao Cliente em www.dulcis.pt.

Em caso algum o Cliente deve proceder à devolução de artigos relacionados com uma reclamação sem efetuar os procedimentos anteriores.

As reclamações feitas à Dulcis deverão sempre vir acompanhadas de fotografias que fomentem a reclamação em causa.

Após análise da reclamação, a Dulcis comunicará ao Cliente se aceita ou não a mesma. Caso se verifique que a reclamação é legítima, dentro das condições mencionadas anteriormente, a Dulcis procederá à recolha do produto em questão, caso considere necessário, não tendo o Cliente quaisquer custos associados a esta ação.

Após a recolha do produto reclamado e posterior análise interna que confirme a legitimidade da reclamação, a Dulcis procederá a novo envio do mesmo produto sem incorrer em quaisquer custos para o Cliente. Caso o Cliente deseje receber outro produto do mesmo valor que não aquele que foi reclamado, será o Cliente a suportar os custos do novo envio. Caso o Cliente queira ser reembolsado, poderá fazê-lo contactando a Dulcis através do email comercial@dulcis.pt. Após a receção desse email, a Dulcis dispõe de 14 dias úteis para proceder à devolução do valor na conta corrente.

Esses reembolsos serão efetuados por transferência bancária ou por reembolso para um cartão de débito/crédito que tenha utilizado na compra, salvo acordo expresso em contrário da parte deste; em qualquer caso, o Cliente não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso. Se pagou a sua encomenda em contra-reembolso ou por multibanco, contacte a equipa de apoio ao cliente com os dados da sua conta bancária (NIB e SWIFT) e o reembolso será transferido para essa conta.



Reclamações por danos de transporte - Os prazos para efetuar reclamação por danos causados pelo transporte serão de 24 horas desde a data da entrega. Passado este período de tempo, a Dulcis não se responsabiliza por qualquer defeito que possa ter ocorrido no transporte. Na entrega da encomenda, o cliente deverá verificar a embalagem exterior (caixa, envelope, etc) e caso esta apresente alguma anomalia, independentemente de aceitar ou não a sua receção, deverá mencionar esse dano na guia de transporte ou comprovativo de entrega que o fornecedor do serviço de entrega disponibilizará para assinatura.

A Dulcis desde já informa que poderá reter o reembolso até ter recebido os bens devolvidos.

O Cliente deve devolver os bens, sem demora injustificada e o mais tardar 14 dias a contar do dia em que informou a Dulcis da reclamação, considerando-se que o mesmo é respeitado se o Cliente devolver os bens antes do termo desse prazo de 14 dias. Caso a Dulcis informe que não será necessário a devolução, não se aplica os termos referidos na frase anterior.

12. Passatempos

Os passatempos lançados pela Dulcis em www.dulcis.pt, redes sociais e similares, outras plataformas web ou presentes em locais físicos, são da responsabilidade da Dulcis, Unipessoal Lda, exceto informação em contrário. A participação em qualquer passatempo da Dulcis pressupõe, necessariamente, o conhecimento e aceitação integral e sem reservas das condições dos regulamentos, anunciados nos seus lançamentos. Ao participarem nos passatempos da Dulcis, estarão a ceder à Dulcis, Unipessoal, Lda, todos os Direitos de Autor sobre a(s) fotografia(s) utilizadas, que vão fazer parte do arquivo fotográfico da empresa, para que as mesmas possam ser utilizadas para fins editoriais, imprensa escrita, vídeo, web, artísticos, marketing, exposições relacionadas com a marca, fins publicitários e afins. Os passatempos não carecem de autorização de Secretária-Geral do Ministério da Administração Interna, uma vez que a eleição do vencedor não é feita aleatoriamente.

13. Apoio ao Cliente: Ajuda e Sugestões

Em qualquer momento, o utilizador do website poderá contactar o Serviço de Apoio ao Cliente, através dos contactos descritos no **Ponto 1**.

13. Legislação Aplicável

Todas as compras efetuadas no site www.dulcis.pt encontram-se sujeitas à legislação portuguesa. Qualquer conflito ou divergência de interpretação das Condições Gerais de Contratação e Utilização será submetido ao Tribunal de Comarca de Santo Tirso.

Caso o Cliente se encontre fora de Portugal Continental, a DULCIS desde já informa que qualquer processo judicial deve ser encaminhado para os Tribunais Portugueses.