

Direito de Livre Resolução

Nos termos do disposto no **Decreto-Lei n.º 24/2014**, de 14 de fevereiro, com as alterações introduzidas pela **Lei n.º 10/2023**, de 3 de março, e em conformidade com a **Diretiva 2011/83/UE** do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, o consumidor dispõe de um prazo de **14 (catorze) dias consecutivos**, a contar da data de receção do(s) produto(s), para exercer o seu direito de livre resolução, sem necessidade de apresentar qualquer justificação e sem pagamento de indemnizações.

Este direito aplica-se a contratos celebrados à distância (compras online).

Política de Devoluções

Para todos os efeitos deste documento entende-se que a devolução da encomenda poderá ser parcial ou total.

Todos os produtos que são levantados na nossa loja física não poderão ser reembolsados contra a devolução, sendo o valor total pago convertido em nota de crédito, com prazo de validade de 90 (noventa) dias, podendo a mesma ser parcialmente utilizada para pagamento de compras de valor inferior ao total da nota de crédito.

- Se adquirir o produto através da nossa loja online tem direito à resolução do contrato no prazo de 14 dias a partir da entrega dos bens conforme disposto na Alínea f), do n.º 1, do artigo 4º do Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de abril. Mais informa que o prazo de 14 dias é em contagem contínua, não se interrompendo aos sábados, domingos e feriados conforme disposto no artigo 35º do mesmo Decreto-Lei.

- Caso pretender exercer o direito de arrependimento o custo de envio do produto será suportado pelo cliente, não sendo da responsabilidade da Faísca Ribatejana a recolha/expedição da encomenda.

- Poderá informar-nos por e-mail ou WhatsApp que pretende efetuar a devolução do produto e fazer prova de que o mesmo está em condições de ser aceite. Após validação (no prazo máximo de 24 horas) poderá proceder ao envio do mesmo.

Quando a devolução for aceite (em compras efetuadas online), a mesma poderá ser efetuada ao balcão ou através de envio de encomenda.

- O cliente poderá ser responsabilizado pela depreciação do(s) produto(s) caso haja manipulação indevida, de acordo com o **artigo 14.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 24/2014**.

- Produtos com sinais de uso, danos na embalagem ou ausência de documentação (fatura/talão que comprova a compra) poderão ser sujeitos a depreciação.
- Caso sejam identificados indícios de manipulação, viciação, fraude ou tentativa de adulteração, a devolução será recusada.
- Nos casos em que os produtos rececionados para devolução não garantam as condições descritas nos pontos anteriores, e sendo por este facto necessário recusar a devolução da encomenda, caso o cliente não faça o levantamento da mesma ao balcão (gratuitamente), deverá o mesmo suportar os custos de reenvio da encomenda para morada a sua escolha, sendo necessário pagamento antecipado desses custos.

Reembolso

- O Reembolso apenas será efetuado quando o produto estiver na nossa posse para se confirmar que não existe sinais de uso indevido e que a embalagem original não esta danificada. Caso contrário o reembolso será recusado.
- O valor reembolsado será relativo ao(s) produto(s) devolvido(s), excluindo quaisquer custos de transporte ou deslocação suportados pelo cliente.

Exceções ao Direito de Livre Resolução

Nos termos da legislação aplicável, o direito de livre resolução não se aplica, salvo acordo expresse, nos seguintes casos:

- . Produtos personalizados de acordo com especificações do cliente;
- . Produtos que, pela sua natureza, sejam suscetíveis de deterioração ou rápida expiração;
- . Gravações de áudio, vídeo ou programas informáticos com o selo de inviolabilidade rompido após a entrega;

Caso surjam situações ou pontos não previstos nesta política, serão aplicadas as normas em vigor no ordenamento jurídico nacional e as diretrizes europeias relacionadas aos direitos do consumidor.

Trocas

Todos os artigos podem ser trocados ou devolvidos. O Utilizador beneficia de um prazo de 7 (sete) dias, a contar da data da receção dos artigos para examinar os seus artigos e se algum não lhe agradar pode devolver. A troca de artigos é possível apenas nos casos em que o cliente pretenda outro artigo, tendo os artigos a devolver de se encontrar em estado novo, com a respetiva embalagem, sem marcas de uso.

Estaremos sempre disponíveis através dos nossos contactos:

- **geral@faiscaribatejana.pt** ou através do número **+351 914 692 484** (chamada para rede móvel nacional).