

TERMOS E CONDIÇÕES

CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO E UTILIZAÇÃO

- ❖ Titularidade do domínio www.ourivesariapinho.pt
- ❖ Objeto e âmbito de aplicação
- ❖ Informação sobre conteúdos
- ❖ Propriedade intelectual e industrial
- ❖ Responsabilidades
- ❖ Obrigações dos Clientes e Utilizadores
- ❖ Privacidade e proteção de dados pessoais
- ❖ Realização de encomenda online
- ❖ Disponibilidade dos produtos
- ❖ Custos de envio
- ❖ Cancelamentos, trocas e devoluções
- ❖ Garantia dos Bens de Consumo e Assistência Pós-Venda
- ❖ Métodos de Pagamento
- ❖ Legislação Aplicável

❖ TITULARIDADE DO DOMÍNIO WWW.OURIVESARIAPINHO.PT

O site www.ourivesariapinho.pt encontra-se registado e é propriedade de Ourivesaria Pinho & Pinho, Lda., com sede na Avenida Camilo Tavares de Matos 295, 3730-240 Vale de Cambra, Portugal, registada sob o número único de pessoa coletiva 503.516.570, com o capital social de € 75.000,00, com o título de atividade número T7121 de Retalhista de Ourivesaria - Site, (aqui designado "**Ourivesaria Pinho**").

Contactos:

Telefone: +351 256 423 064 (Chamada para a rede fixa nacional - Portugal)

Móvel: +351 962 207 474 (Chamada para a rede móvel nacional - Portugal)

Loja Online: www.ourivesariapinho.pt

Serviço de Apoio a Clientes: loja@ourivesariapinho.pt

Encomendas: encomendas@ourivesariapinho.pt

Serviços de Gestão: gestao@ourivesariapinho.pt

Privacidade: privacidade@ourivesariapinho.pt

❖ OBJETO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

As presentes Condições Gerais de Contratação e Utilização, aplicam-se aos visitantes do site www.ourivesariapinho.pt e bem assim a quaisquer transações de natureza comercial realizadas através da loja virtual.

A navegação no site, bem como a compra de qualquer produto, implica a aceitação das presentes Condições Gerais de Contratação e Utilização pelo Utilizador e pelo Cliente. A **Ourivesaria Pinho** reserva-se no direito de alterar estas condições de utilização e contratação sem aviso prévio, sendo quaisquer alterações publicadas no site www.ourivesariapinho.pt.

❖ INFORMAÇÃO SOBRE CONTEÚDOS

O site www.ourivesariapinho.pt destina-se apenas para uso particular. A reprodução, transferência, distribuição ou armazenamento dos conteúdos do site www.ourivesariapinho.pt sem autorização prévia escrita é proibida para outros fins que não o uso estritamente pessoal. A **Ourivesaria Pinho** reserva-se no direito de modificar a qualquer momento a informação e oferta comercial apresentada sobre: produtos, serviços, preços, promoções e condições comerciais.

É expressamente proibida a introdução de links do nosso site, com fins comerciais sem autorização prévia da **Ourivesaria Pinho**. Da mesma forma, a utilização do domínio ourivesariapinho.pt com fins abusivos, e sem autorização prévia, pode ser suscetível de recurso aos meios legais competentes por parte da **Ourivesaria Pinho**. Na eventualidade de encontrar noutros sites, links que lhe permitam o acesso a www.ourivesariapinho.pt, informamos que a **Ourivesaria Pinho** não tem qualquer responsabilidade nem sobre a proveniência da página nem sobre os conteúdos nela inscritos.

Apesar dos esforços da **Ourivesaria Pinho**, alguns produtos poderão constar com preço incorreto, pelo que verificamos os preços sempre que procedemos ao tratamento das encomendas. Se o preço do produto for inferior ao preço anunciado, devolveremos a diferença. Se o preço for superior apresentaremos nova proposta contratual com o preço devidamente retificado, aguardando pela confirmação ou cancelamento da encomenda. Fazemos todos os esforços para que a informação apresentada esteja isenta de erros tipográficos e sempre que estes ocorram, procederemos logo que possível, à respetiva correção. No caso da informação apresentada não corresponder às características do produto, assiste ao Cliente o direito à resolução do contrato de compra e venda nos termos legais aplicáveis. As fotografias apresentadas no site são meramente ilustrativas. Os preços e especificações dos produtos estão sujeitos a alteração sem aviso prévio. O stock de produtos da ourivesariapinho.pt (loja e-commerce) é dependente do da loja física, quer ao nível de preço, como de quantidades

em stock. Todas as campanhas promocionais têm stock limitado e não é exclusivo para a comercialização online. Em caso de indisponibilidade do produto e/ou rutura de stock, será informado do cancelamento parcial ou total da sua encomenda com direito ao reembolso da respetiva quantia paga. Todos os preços apresentados incluem IVA à taxa legal em vigor. A **Ourivesaria Pinho** não é responsável, direta ou indiretamente, por qualquer informação, conteúdo, afirmações ou expressões que constem nos textos dos artigos comercializados no site www.ourivesariapinho.pt. A autoria do conteúdo dos descritivos dos produtos é da responsabilidade dos editores, fabricantes e distribuidores dos artigos em questão. Todas as informações contratuais estão escritas em língua portuguesa, assim como a informação dos artigos, comunicações por email e formalização da venda.

❖ PROPRIEDADE INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Todos os textos, comentários, trabalhos, ilustrações, vídeos e imagens reproduzidos ou representados no site www.ourivesariapinho.pt são estritamente reservados nos termos do direito de autor bem como dos direitos de propriedade intelectual, para o mundo inteiro. Nessa conformidade e nos termos do Código da Propriedade Intelectual, só é autorizada a utilização para fins privados sob reserva de disposições contrárias incluindo disposições mais restritivas constantes do referido código.

As denominações sociais, marcas e sinais distintivos reproduzidos no site www.ourivesariapinho.pt estão protegidos nos termos das disposições legais aplicáveis à propriedade industrial. A reprodução ou representação de todo ou parte de quaisquer sinais distintivos é estritamente proibida e deve ser objeto de uma autorização escrita prévia do titular da marca.

❖ RESPONSABILIDADES

Todos os produtos comercializados na **Ourivesaria Pinho** estão em conformidade com a legislação portuguesa. Os artigos com metal precioso encontram-se devidamente marcados, em cumprimento do RJOC (Regime Jurídico da Ourivesaria e Contrastarias). O Cliente pode, em caso de dúvida sobre a autenticidade das marcas, recorrer, para efeitos de verificação, aos serviços das Contrastarias.

A **Ourivesaria Pinho** 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. O Cliente deve cumprir as condições gerais de venda dos produtos e a **Ourivesaria Pinho** não se responsabiliza pela utilização que seja feita dos mesmos. A **Ourivesaria Pinho** 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.

❖ OBRIGAÇÕES DOS CLIENTES E UTILIZADORES

É interdita a venda a menores de 18 anos. O Cliente e o Utilizador devem cumprir as presentes condições gerais e respeitá-las, e comprometem-se a cumprir as seguintes obrigações:

- ✓ É proibido 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;
- ✓ Guardar, e não divulgar, a sua password de entrada no site por forma a impedir que terceiros acessem à sua conta na ourivesariapinho.pt;
- ✓ Não utilizar identidades falsas;
- ✓ Facultar dados pessoais e moradas corretas por forma a que Ourivesaria Pinho possa processar devidamente as encomendas;
- ✓ Preencher corretamente os formulários de registo, fornecendo informação verdadeira.

O Cliente é responsável pela veracidade dos dados comunicados à **Ourivesaria Pinho** e compromete-se a atualizar de imediato na sua Conta de Registo **Ourivesaria Pinho**, quaisquer alterações aos mesmos. Se não fornecer a informação de preenchimento obrigatório, não será considerado Cliente registado.

A **Ourivesaria Pinho** 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.

❖ PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A **Ourivesaria Pinho** respeita a sua **privacidade**. Poderá consultar informação detalhada sobre a nossa [Política de Privacidade](#) seguindo este [link](#).

❖ REALIZAÇÃO DE ENCOMENDA ONLINE

Para efetuar uma encomenda na **Ourivesaria Pinho**, colocamos à disposição vários modos:

- ✓ Via Internet, pelo site www.ourivesariapinho.pt
- ✓ Via Telefone, pelo nº +351 256 423 064 (Chamada para a rede fixa nacional - Portugal)
- ✓ Via Telemóvel, pelo nº +351 962 207 474 (Chamada para a rede móvel nacional - Portugal)
- ✓ Via Messenger Facebook, pelo perfil <https://www.facebook.com/ourivesariapinho/>
- ✓ Via SMS Instagram, pelo perfil <https://www.instagram.com/ourivesariapinho/>
- ✓ Via Email, para o endereço encomendas@ourivesariapinho.pt

Para a realização de compras através do site www.ourivesariapinho.pt não é obrigatório registar-se como Cliente preenchendo o formulário disponível online. Caso opte por efetuar o registo prévio, basta inserir no carrinho de compras virtual todos os artigos que pretenda adquirir. Deverá seguir todos os passos da compra para que a mesma fique finalizada com sucesso. O Cliente deverá sempre, ao encomendar anéis ou alianças, informar o tamanho que pretende adquirir, podendo para o efeito consultar a o guia de tamanhos existente no site e seguir as instruções fornecidas. A **Ourivesaria Pinho** declina qualquer responsabilidade quando ocorra qualquer inexatidão por parte do Cliente que possa originar a entrega de produto inadequado. A validação do pedido de compra pressupõe que o Cliente tomou conhecimento e aceita as Condições Gerais de Contratação e Utilização do site www.ourivesariapinho.pt. Os dados registados pela **Ourivesaria Pinho** constituem prova do conjunto de transações efetuadas entre a **Ourivesaria Pinho** e o Cliente. É da responsabilidade da **Ourivesaria Pinho** 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 a anulação da compra efetuada.

O pagamento das suas compras é feito através de um sistema de pagamentos especialmente concebido para a **Ourivesaria Pinho**, que, garante um acréscimo de segurança e privacidade.

❖ DISPONIBILIDADE DOS PRODUTOS

Os produtos do nosso catálogo online podem ser visualizados fisicamente e fiscalizadas pelas autoridades competentes na nossa sede.

A **Ourivesaria Pinho** apenas processa uma encomenda efetuada por um cliente após confirmação do respetivo pagamento, pelo que a **Ourivesaria Pinho** não pode garantir a disponibilidade dos artigos até ao início do referido processamento. Ao tempo estimado para expedição acresce o tempo de transporte que depende do transportador e do destino da encomenda. A **Ourivesaria Pinho** 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. O prazo de entrega médio dos produtos comprados na **Ourivesaria Pinho** é de 3 dias úteis para entregas em Portugal e 8 dias úteis para entregas na Comunidade Europeia (CE). Para envios fora dos destinos mencionados o cliente deverá contactar o serviço ao cliente da **Ourivesaria Pinho** através de loja@ourivesariapinho.pt.

Artigos personalizados têm o prazo de entrega médio de 4 semanas. Os prazos de entrega são indicativos e, portanto, a serem considerados válidos quando não haja impedimentos físicos ou estruturais (por exemplo: moradas incorretas ou contratempos de força maior). Em todo o caso, as datas de estimativa de entrega são meramente indicativas. Caso se verifique que não se encontra em stock qualquer bem encomendado, a **Ourivesaria Pinho** poderá optar por:

- ✓ contactar o fornecedor averiguando acerca da possibilidade de reposição do artigo em falta, contactando 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; ou
- ✓ cancelar a encomenda reembolsando o cliente de todos os montantes pagos. Qualquer atraso verificado na expedição de artigos, face às datas de estimativa apresentadas, não confere o direito a indemnização.

Cada expedição é acompanhada dos seguintes documentos:

- ✓ Garantia do Fabricante (artigos eletrónicos),
- ✓ Certificação do Fabricante (artigos com gemas/pedras preciosas)
- ✓ Fatura detalhada.

O Cliente tem o direito, no momento da receção da sua encomenda, de abrir a embalagem para verificar se o produto está de acordo com o que foi pedido e se não apresenta defeitos externos. A **Ourivesaria Pinho** será obrigada a recusar qualquer pedido de reembolso ou de substituição (direito de retratação) para os produtos que apresentem defeitos externos que tiverem sido aceites pelos nossos Clientes no momento da entrega. O direito de retratação permanece válido para os casos de problemas técnicos que sejam detetados pelo Cliente após a entrega e de acordo com os termos previstos por lei.

Como proceder aquando da receção da encomenda:

- ✓ Verificar se a embalagem se encontra em perfeito estado.

- ✓ Abrir a embalagem pedindo ao estafeta que aguarde a verificação (este é um direito que assiste ao Cliente).
- ✓ Verificar se o produto está conforme ao pedido efetuado e se o mesmo não apresenta defeitos visíveis. No caso de estar tudo conforme, aceitar a entrega.
- ✓ No caso de haver alguma não conformidade, ou seja, um erro no produto solicitado, ou um defeito visível, deve recusar a entrega.
- ✓ Restituir a embalagem e todo o seu conteúdo ao estafeta (empresa transportadora).
- ✓ Enviar um email nas 24 horas seguintes indicando o problema ao Serviço de Atendimento ao Cliente para o email loja@ourivesariapinho.pt.

❖ CUSTOS DE ENVIO

Custos de envio para Portugal Continental em encomendas de valor igual ou superior a 35,00€ oferecemos as despesas de envio, excetuando os produtos com redução de preço, para envios nas Ilhas (Madeira e Açores) e internacionais oferecemos as despesas de envio em encomendas de valor igual ou superior a 300,00€. Para compras em valores inferiores aos supracitados, aplicam-se as seguintes taxas: Portugal Continental, 4€; Ilhas (Madeira e Açores), 25€ e internacionais 18€.

Serão apresentadas no "checkout" opções com a indicação dos respetivos custos, para a expedição de encomendas. Todas as despesas aduaneiras e alfandegárias que possam existir serão pagas pelo cliente junto dos serviços competentes. O Cliente pode ainda, querendo e informando-nos, optar pelo levantamento da encomenda na nossa loja física sem qualquer custo.

❖ CANCELAMENTOS, TROCAS E DEVOLUÇÕES

Aplicável em compras realizadas em www.ourivesariapinho.pt. O Cliente poderá cancelar a sua encomenda em qualquer momento até à entrega da mesma, com direito ao reembolso de todas as quantias pagas. A partir da receção da encomenda pelo Cliente, este poderá exercer o seu direito de livre resolução nos termos legalmente previstos e abaixo indicados. O não pagamento da encomenda no prazo de 2 (dois) dias úteis subsequentes à data em que a mesma foi efetuada implica o cancelamento automático da mesma. Nos termos do disposto na Lei 7/2004 de 7 de Janeiro, relativa ao comércio eletrónico, a **Ourivesaria Pinho** reserva-se o direito de cancelar unilateralmente a encomenda sempre que se verifique erro de programação,

defeito de funcionamento dos computadores da **Ourivesaria Pinho** ou caso a proposta contratual chegar deformada ao seu destino e que o erro incida sobre um elemento essencial do contrato.

CANCELAMENTO DE ENCOMENDAS COM CARTÃO DE CRÉDITO: No caso de encomendas pagas com recurso a crédito, na eventualidade de cancelamento da encomenda o contrato de crédito é automática e simultaneamente tido por resolvido, sem direito a indemnização (artigo 8.º do DL 143/2001, de 26 de Abril com a redação dada pelo DL 82/2008, de 20 de Maio).

TROCAS OU DEVOLUÇÕES: No âmbito da sua Política de Satisfação ao Cliente, e nos termos legais aplicáveis, a **Ourivesaria Pinho** possibilita a troca ou devolução (resolução do contrato) de artigos, no prazo de 30 dias a contar da data da sua receção pelo Cliente, em compras via loja on-line, e de 14 dias em compras na loja física, sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo, desde que se confirme o perfeito estado de conservação do artigo.

Para tal, o Cliente deverá comunicar a sua intenção por escrito, via e-mail para loja@ourivesariapinho.pt, ou carta para Apoio ao Cliente ourivesariapinho.pt, Avenida Camilo Tavares de Matos 295, 3730-240 Vale de Cambra, Portugal. Os artigos deverão ser devolvidos no prazo de 14 dias após a sua receção acompanhados da Fatura Original (artigo 6.º do DL 143/2001, de 26 de Abril com a redação dada pelo DL 82/2008, de 20 de Maio).

Caso deseje proceder à troca ou devolução de artigos, nos prazos e condições supra-indicados, poderá dirigir-se à loja da **Ourivesaria Pinho**, ou contactar o Apoio ao Cliente ourivesariapinho.pt, Telefone +351 256 423 064 (Chamada para a rede fixa nacional - Portugal) ou email loja@ourivesariapinho.pt, que lhe fornecerá todas as informações sobre o processo de troca/devolução. Em caso algum envie os artigos sem contacto prévio pois os mesmos não serão rececionados.

A devolução e a troca de artigos deverão respeitar as seguintes condições:

- ✓ Restituição dos artigos em perfeito estado, com embalagem original completa e acompanhados da respetiva fatura;
- ✓ Não se aceitam trocas de artigos personalizados de acordo com especificações do Cliente.
- ✓ Após contacto com Apoio ao Cliente Ourivesariapinho.com e lhe serem dadas as indicações de devolução, poderá enviar-nos o artigo devidamente acondicionado, para a seguinte morada: Apoio ao Cliente ourivesariapinho.pt, Avenida Camilo Tavares de Matos, 295, 3730-240 Vale de Cambra, Portugal.

- ✓ O Cliente é responsável pelo correto acondicionamento dos produtos a devolver, assim como dos custos inerentes à sua expedição.
- ✓ Todos os artigos serão verificados à chegada ao nosso serviço e só serão aceites para troca ou devolução aqueles que respeitarem as condições de devolução.

A **Ourivesaria Pinho** reserva-se o direito de não aceitar artigos que não cumpram estas condições.

Caso o Cliente opte pela devolução do montante pago informamos que o reembolso é efetuado pelo mesmo meio do pagamento. Na eventualidade de ter recebido artigos danificados ou com problemas técnicos, a **Ourivesaria Pinho** agendará a recolha dos mesmos no local que nos indicar, na mesma zona de expedição da encomenda original, sem quaisquer encargos para o Cliente.

❖ GARANTIA DOS BENS DE CONSUMO E ASSISTÊNCIA PÓS-VENDA

Todos os bens de consumo estão abrangidos por uma garantia do fabricante pelo prazo de 3 anos. As condições de garantia são regidas pelo Decreto-lei nº 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra de bens, sob as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770, de 20 de maio. Entre outras regras, o diploma estabelece:

- ✓ Os direitos dos consumidores em caso de falta de conformidade (designadamente defeitos) dos bens móveis e outros;
- ✓ Alargamento do prazo de garantia dos bens móveis de 2 para 3 anos, sendo que no terceiro ano o consumidor terá de provar que o defeito existia aquando da entrega do bem;
- ✓ Prazo adicional de seis meses caso o consumidor opte pela reparação do bem (até um máximo de 4 reparações);
- ✓ O "direito de rejeição" que permite ao consumidor optar livremente entre a substituição do bem e a resolução do contrato quando a não conformidade se manifeste nos primeiros 30 dias a contar da entrega.

Estão excluídos de garantia os materiais sujeitos a quebra, extravio, roubo, deterioração, oxidação, defeitos causados por meio de golpes, incluindo deformações originadas pelo uso diário e/ou inapropriado, conservação e limpeza não adequados, negligência, manuseamento indevido, modificações do produto original e reparações não autorizadas pela marca.

No caso dos relógios, estão **excluídas da garantia** as baterias e os componentes exteriores (caixa, bracelete, fechos e vidros), os defeitos causados no produto por meio de golpes, uso inapropriado, negligência, manuseamento indevido, modificações, reparações não autorizadas, acidentes ou o normal desgaste.

Caso o produto adquirido apresente defeito ou avaria, deverá comunicar o mesmo ao Apoio ao Cliente OurivesariaPinho.pt, informando o número da sua encomenda/fatura e a descrição do mau funcionamento. Os custos com a devolução ou recolha de artigos dentro do período da Garantia, serão suportados pela Ourivesaria Pinho. Pode optar, igualmente pela entrega do artigo na nossa loja física. Após a receção do artigo nas instalações da **Ourivesaria Pinho** faremos a verificação técnica e, em caso de comprovarmos qualquer falta de conformidade, o artigo será enviado para o fabricante para resolução do processo. Após decisão do fabricante, procederemos de acordo com a indicação do mesmo e faremos um novo envio para a sua morada sem qualquer custo adicional. Se a verificação técnica detetar sinais de mau uso, e/ou qualquer problema que possa ter causado o mau funcionamento, como constam nos parágrafos superiores, será contactado para indicar se pretende ou não proceder à reparação do equipamento. Não estando abrangidas pela garantia do fabricante, estas reparações estarão sujeitas a orçamentação pela Assistência Técnica da marca tendo sempre associado o custo de 15€ para a respetiva verificação técnica. Assiste à **Ourivesaria Pinho** o direito de retenção do bem até efetivo pagamento da quantia supramencionada e suas condições supramencionadas. No caso de artigos/bens fora do prazo de garantia, a **Ourivesaria Pinho** presta igualmente assistência técnica, pelo que poderá informar e enviar os artigos com defeito ou avaria para o Apoio ao Cliente ourivesariapinho.pt. Os artigos serão analisados e sempre que possível a reparação, será emitido um parecer técnico e respetivo orçamento de reparação.

A reparação só será iniciada após aceitação do orçamento por parte do Cliente.

❖ MÉTODOS DE PAGAMENTO

O pagamento deverá ser efetuado na data de encomenda, por um dos meios abaixo indicados:

- ✓ Transferência bancária;
- ✓ Referência Multibanco;
- ✓ MBWay
- ✓ Visa ou MasterCard;

O pagamento deverá ser efetuado após a realização da encomenda, sob pena de cancelamento da mesma.

Os pagamentos por transferência bancária deverão ser efetuados para o IBAN PT50 0045 3160 4010 2127 8258 9 do banco Caixa de Crédito Agrícola. O Cliente deve, neste caso, indicar na descrição o número e data da encomenda. Para acelerar o processo de entrega da encomenda pode enviar-nos um comprovativo da transferência para o Serviço de Apoio a Clientes (email: loja@ourivesariapinho.pt).

❖ IMAGEM/FOTOGRAFIA DOS PRODUTOS

Reserva-se o direito de alterações técnicas e à possibilidade de erros. As dimensões das imagens poderão não corresponder ao tamanho do produto original, assim como as cores e brilhos poderão ser ligeiramente diferentes do produto original.

❖ OUTLET

Os artigos apresentados nesta secção estão a funcionar, são autênticos e dispõem de garantia. Poderá haver artigos nesta secção que apresentam pequenos defeitos estéticos no produto ou na embalagem, mas não afetam o seu desempenho ou aspecto geral. Caso esta situação se verifique no ato da compra, o cliente será notificado/avisado acerca desta situação do produto.

Esta secção de outlet contempla joias, relógios e outros produtos descontinuados ou fora de coleção.

❖ LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Todas as compras efetuadas no site www.ourivesariapinho.pt estão sujeitas à legislação portuguesa. Qualquer conflito ou divergência de interpretação das Condições Gerais de Contratação e Utilização será submetido ao Tribunal Português competente. Caso o nosso cliente se encontre fora de Portugal Continental, informamos que qualquer processo judicial deve ser encaminhado para os Tribunais Portugueses.

A loja online ourivesariapinho.pt dispõe de **Livro de Reclamações eletrónico**, saiba mais clicando neste **link**.

RAL - Resolução Alternativa de Litígios

As entidades competentes para a resolução alternativa de litígios de consumo são:

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

www.arbitragemdeconsumo.org

Telefone:213847484

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

<http://www.centroarbitragemlisboa.pt>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral

<http://www.triave.pt>

CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)

<http://www.ciab.pt/pt>

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

<http://www.arbitragemdeconsumo.org>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

<http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com>

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve

<http://www.consumoalgarve.pt>

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

<http://www.cicap.pt>

As presentes Condições Gerais de Contratação e Utilização foram estabelecidas e redigidas a 07 de Dezembro de 2023.