CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

1 - INTRODUÇÃO

1. As presentes condições gerais de venda (CGV) são estabelecidas entre a Mundo Aquático – Parques Oceanográficos de Entretenimento Educativo, S.A., pessoa coletiva n.º 502217235, com sede na Av. Paulo VI, 6B, 1950-229 Lisboa e estabelecimento no Parque Zoomarine, EN 125, Km 65, 8201-864 Albufeira, doravante designada por "Zoomarine" ou "Mundo Aquático, S.A.", e as pessoas que desejem efetuar compras através da "Zoomarine Online Store", doravante designadas por "Utilizador".

2. Estas condições aplicam-se exclusivamente a consumidores, entendendo-se como tal qualquer pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.

3. As presentes condições gerais de venda têm por finalidade disponibilizar todas as informações necessárias ao cliente sobre as modalidades de encomenda, venda, pagamento, entrega, e reembolso das compras efetuadas na "Zoomarine Online Store".

2 – COMO EFETUAR UMA ENCOMENDA?

1. Para realizar uma encomenda, o Utilizador deverá seguir as seguintes instruções:

1.º Aceda à sua conta pessoal (opcional):

2.º Selecione os artigos que pretende adquirir e adicione ao seu carrinho;

3.º Assim que tiver concluído as suas compras poderá finalizar a compra como convidado ou iniciar a sua sessão.

4.º A validação da encomenda implica que tomou conhecimento e aceita de forma expressa, os termos e condições e política de privacidade e cookies da Mundo Aquático S.A., e também os preços e a descrição dos produtos disponibilizados para venda.

5.º Depois de escolher a sua modalidade de pagamento e finalizar a venda, concordar e aceitar os termos de serviço, irá receber um email automático com a confirmação da sua encomenda.

2. Os preços devem entender-se em euros, com taxas e impostos incluídos. Os preços apresentados têm em conta o IVA aplicável à data da fatura. Qualquer modificação da taxa do IVA aplicável será refletida nos preços dos produtos.

3. Os preços anunciados na Zoomarine Online Store não compreendem as despesas de envio, as quais serão indicadas antes da validação da encomenda, e constam do ponto 3 das presentes condições.

4. Os preços e especificações estão sujeitos a alteração sem aviso prévio. No entanto, uma vez validada a encomenda, os preços não poderão sofrer qualquer alteração.

5. Caso o pagamento não seja efetuado dentro do prazo estipulado, que consta no ponto 5, reservamo-nos o direito de anular a sua encomenda.

6. Na falta de disponibilidade do produto, a Mundo Aquático, S.A. compromete-se a informá-lo e a reembolsá-lo dos montantes que eventualmente tenha pago, no prazo máximo de 14 (catorze) dias a contar da data do conhecimento dessa indisponibilidade.

7. Nos termos n.º 2 do artigo 33.º do Decreto-Lei n.º 7/2004 de 7 de Janeiro (com as alterações conferidas pelo Decreto-Lei n.º 62/2009, de 10 de Março e pela Lei n.º 46/2012, de 29 de Agosto), relativa ao comércio eletrónico, a Mundo Aquático S.A. reserva-se o direito de cancelar unilateralmente a encomenda sempre que se verifique (i) erro de programação, (ii) defeito de funcionamento dos computadores da Mundo Aquático, S.A. ou (iii) erro na transmissão, se a mensagem chegar deformada ao seu destino.

3 – ENTREGAS

Click&Collect

1. O *Click&Collect* permite aos Utilizadores adquirir bens disponibilizados pela Loja Online do Zoomarine e efetuar o levantamento dos bens adquiridos, na receção do Parque, sendo a aquisição destes bens feita exclusivamente através do *website*.

2. Para realizar o processo de aquisição de produtos através do *Click&Collect*, o Utilizador deverá selecionar no método de envio "Zoomarine Algarve – Click&Collect", e pressionar o botão "Continuar".

3. O serviço *Click&Collect* é gratuito.

4. Após finalizar o pagamento da encomenda, o Cliente irá receber dois emails relacionados com a aquisição do produto: um email de confirmação do pedido *Click&Collect*; um email de validação para levantamento (que irá informar os dias e a janela horária para levantamento da encomenda).

5. O Cliente deve proceder ao levantamento da encomenda num prazo máximo de 10 dias, após a notificação via email. Em caso de impossibilidade de recolha neste período de tempo, o Cliente deverá notificar a Loja Online do Zoomarine.

6. Caso não seja possível o levantamento da encomenda no prazo máximo de 10 dias, a Mundo Aquático – Parques Oceanográficos de Entretenimento Educativo, S.A., irá conceder um prazo adicional de 30 dias.

7. No momento da recolha, é necessária a apresentação da confirmação da encomenda, e de um documento de identificação válido (cartão de cidadão, passaporte, carta de condução, documento de residência, entre outros).

8. No caso de a recolha ser efetuada por terceiros, o Cliente deve notificar via email a Loja Online do Zoomarine e indicar o nome e número de identificação da pessoa que vai efetuar o levantamento. De forma a receber a encomenda, essa pessoa deverá apresentar o respetivo documento de identificação e o e-mail de recolha de pedido.

9. Após o limite de 30 dias, a Mundo Aquático S.A. reserva-se no direito de cancelar a encomenda, realizando o reembolso ao cliente num prazo máximo de 14 dias.

Envio por correio

→ **Qual o custo de entrega?**

1. Pelo envio e entrega de encomenda serão cobrados os seguintes custos adicionais:

Peso Kg	CTT NACIONAL (1 a 3 dias)	CTT EUROPA (3 A 5 dias)
0,500	3,50€	7,50€
1	n/a	11,00€
2	6,00€	17,00€

2. Os valores apresentados na tabela incluem IVA à taxa legal em vigor. A entrega é gratuita para compras a partir dos 50,00€.

→ **Prazo de entrega?**

3. A Mundo Aquático, S.A. cumprirá as encomendas até ao limite de *stock* disponível. Na falta de disponibilidade do produto, a Mundo Aquático, S.A. prestará essa informação ao Utilizador logo que seja possível, mas em prazo nunca superior a 14 (catorze) dias.

4. Sem prejuízo do disposto no parágrafo anterior, as encomendas serão expedidas no prazo máximo de 8 (oito) dias após confirmação do pagamento. O Utilizador receberá um e-mail com a confirmação da expedição. Após expedição, as entregas serão realizadas nos prazos indicados na tabela constante do parágrafo 1. Contudo, a Mundo Aquático, S.A. não é responsável por atrasos imputáveis à entidade prestadora do serviço de correio.

→ **Posso acompanhar a minha entrega?**

5. Se tem uma conta de cliente poderá acompanhar o seu pedido em Histórico de pedidos e detalhes.

6. Se tem uma conta de convidado, poderá seguir o seu pedido através do Rastreamento de convidados na nossa loja.

→ **Data de entrega diferente do que a data estipulada**

7. Caso haja uma anomalia de entrega devido a um imprevisto na logística ou no transportador e a sua encomenda não for entregue no prazo previsto, deverá entrar em contacto connosco, através dos contactos abaixo indicados, e a nossa equipa irá regularizar a situação o mais rápido possível, sem prejuízo do disposto na parte final do parágrafo 4.

4 – DADOS DE FATURAÇÃO E ENVIO

1. O preenchimento dos dados para envio e faturação é da inteira responsabilidade do Utilizador. A fatura depois de emitida não poderá ser reemitida com alterações.

→ **Pretende alterar os seus dados pessoais?**

2. Para alterar os seus dados pessoais deverá entrar na sua conta de cliente, clicar em *INFORMAÇÃO,* alterar os campos que desejar, e aceitar as condições gerais e a política de privacidade.

3. Se verificar, imediatamente após uma encomenda, que os dados não estão corretos, poderá pedir de imediato a sua alteração, ou até a anulação da compra efetuada, através do email store@zoomarine.pt.

→ **Pretende acrescentar ou alterar o seu endereço?**

4. Para acrescentar ou alterar o seu endereço, deverá entrar na sua conta de cliente, ir até *ENDEREÇOS,*

clicar em atualizar e alterar os campos que desejar.

5. Caso queira acrescentar outro endereço, clique em *criar nova conta,* preencher os campos obrigatórios e guardar a informação.

6. Poderá criar vários endereços, assim como apagar aqueles que já não necessita.

5 – PAGAMENTOS E REEMBOLSOS

1. O Cliente tem à sua disposição as seguintes modalidades de pagamento:
   a) MEO Wallet;
   b) Visa/ Mastercard;
   c) Multibanco;
   d) PayPal;
   e) MB Way.

2. Para que a sua encomenda possa ser aceite e validada, o pagamento deverá ser efetuado no prazo máximo de 3 (três) dias. Se a encomenda não for paga dentro do referido prazo, será anulada.

3. O reembolso dos pagamentos será efetuado através do mesmo meio de pagamento que tiver sido usado pelo Utilizador ou por transferência bancária, caso o meio de pagamento usado não o permita. Neste último caso, o Utilizador deverá indicar o seu IBAN para o e-mail store@zoomarine.pt, enviando em anexo documento comprovativo da titularidade do mesmo.

6 – POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES, TROCAS, E GARANTIA

→ **O que pode fazer se mudar de opinião?**

1. Qualquer contrato de encomenda realizado na Zoomarine Online Store pode ser livremente resolvido nos termos do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, sendo o Utilizador quem deverá suportar os custos de devolução. Para tal, o Utilizador deverá devolver a sua encomenda no prazo máximo de 14 dias a contar da data da sua receção, contactando-nos através do e-mail store@zoomarine.pt.

2. O Utilizador pode exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo de "Livre Resolução" constante do anexo A das presentes condições, ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato.

3. O Utilizador deverá entregar ou devolver os bens, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data em que tiver comunicado à Mundo Aquático, S.A. a sua decisão de resolução. Incumbe ao Utilizador suportar na íntegra o custo da devolução dos bens.

4. A troca de artigos é possível apenas nos casos em que pretenda outro tamanho e/ou cor dos mesmos artigos que pretende trocar.

5. Na devolução e na troca de artigos o Utilizador deve cumprir as seguintes condições cumulativas:

a) restituir os artigos em bom estado, com embalagem original completa, e respetivas etiquetas;

b) enviar a fatura original e o formulário de devolução preenchido;

c) embalar os produtos de forma segura e adequada para que não sofram nenhuns danos no transporte;

d) os produtos não podem ter sido utilizados nem ter sinais de utilização, devem estar completos, não estragados, danificados ou sujos, e vir acompanhados, se for o caso, de todos os acessórios.

6. Apenas serão aceites trocas/devoluções de produtos adquiridos através da nossa loja *online*.

7. Todos os artigos serão verificados à chegada ao nosso serviço e só serão aceites para troca ou devolução aqueles que respeitarem todas as condições de devolução previstas no parágrafo anterior.

8. O Utilizador pode ser responsabilizado pela depreciação do bem, se a manipulação efetuada para inspecionar a natureza, as características e o funcionamento desse bem exceder a manipulação que habitualmente é admitida em estabelecimento comercial.

9. O reembolso pela Mundo Aquático, S.A. será feito no prazo máximo de 14 (catorze) dias após receção e controlo da embalagem.

10. No caso de não cumprimento das condições de devolução, a Mundo Aquático, S.A. reserva-se o direito de não aceitar a devolução (recusando o consequente reembolso), nem a troca.

11. A Mundo Aquático, S.A informa que poderá reter o reembolso enquanto os bens não forem recebidos ou enquanto o Utilizador não apresentar prova da devolução do bem.

12. No caso de um pedido de reembolso de um artigo comprado com preço reduzido, devido a uma oferta especial, a Mundo Aquático, S.A. reembolsará o valor efetivamente pago, presente na fatura.

→ **Produtos com defeito?**

13. Todos os produtos comercializados na nossa loja online estão abrangidos por uma garantia de conformidade dos bens, correspondente a um período de 2 (dois) anos a contar da entrega do artigo, que poderá ser exercida nos termos do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, com alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio.

14. Caso tenha adquirido um produto na nossa loja online e este apresente defeito ou avaria, deverá contactar-nos, informando o número da sua encomenda e a descrição do defeito ou mau funcionamento, através dos seguintes meios:

Por E-mail: store@zoomarine.pt

Por Correio: Mundo Aquático S.A. -Zoomarine; EN125 KM65; Guia; 8201-864 Albufeira; Portugal

Por Telefone: 00351 289 560 300

15. Os custos com a devolução ou recolha de artigos com defeito dentro do período da garantia serão suportados pela Mundo Aquático S.A. Após a receção do artigo nas nossas instalações será feita a verificação do mesmo, e, em caso comprovado de qualquer falta de conformidade, o artigo será substituído. Neste caso, faremos o envio do novo artigo para a sua morada sem qualquer custo adicional.

16. Caso o artigo já não esteja disponível, procederemos ao reembolso do valor pago pelo artigo e pelo custo de envio, bem como dos custos de envio por devolução.

17. Se da verificação realizada pela Mundo Aquático S.A. resultarem sinais de mau uso, e/ou qualquer problema que possa ter causado o defeito ou o mau funcionamento do artigo (por ex: queda, humidade, etc.) será contactado para indicar se pretende adquirir um novo artigo para substituir ou devolução do artigo. Em qualquer um dos casos deverá suportar todos os custos da sua decisão.

7 – TRATAMENTO E SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS

1. Os dados pessoais do utilizador são tratados no estrito cumprimento do Regulamento Geral da Proteção de Dados e da Lei 58/2019, de 8 de Agosto. Para mais informações, consulte a nossa política de privacidade disponível em https://www.zoomarine.pt/pt/privacidade-cookies/.

2. A Mundo Aquático, S.A. está empenhada em assegurar a confidencialidade, protecção e segurança dos dados pessoais dos Utilizadores, através da implementação das medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger os seus dados contra qualquer forma de tratamento indevido ou ilegítimo e contra qualquer perda acidental ou destruição destes dados. Para o efeito, dispomos de sistemas e equipas destinados a

garantir a segurança dos dados pessoais tratados, criando e atualizando procedimentos que previnam acessos não autorizados, perdas acidentais e/ ou destruição dos dados pessoais, assim como a garantir que estes dados são tratados com adequados níveis de segurança e confidencialidade.

8 – CONTACTOS

1. Para qualquer situação relacionada com a aplicação ou esclarecimento das presentes condições gerais, devoluções, trocas, reembolsos, ou outro assunto relacionado com o funcionamento da nossa loja *online*, poderá contactar a Mundo Aquático, S.A. através dos seguintes meios:

Por E-mail: store@zoomarine.pt
Por Correio: Mundo Aquático S.A. -Zoomarine; EN125 KM65; Guia; 8201-864 Albufeira; Portugal
Por Telefone: 00351 289 560 300

9 – RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

1. A todas as questões que não se encontrem reguladas pelas presentes condições, é aplicável a Lei Portuguesa.

2. Em caso de litígio, na interpretação ou aplicação das presentes condições, é competente o foro da comarca de Albufeira, com expressa renúncia a qualquer outro.

3. Embora tenha sido traduzido para o inglês e espanhol, prevalece o documento em idioma português

4. Em caso de litígio o consumidor pode recorrer à Resolução Alternativa de Litígios (RAL):
Centro de Arbitragem de Consumo do Algarve
Edifício Ninho de Empresas, Estrada da Penha
8005-131 Faro
Tel: 289 823 135
Fax: 289 812 213
Email: apoio@consumoalgarve.pt
www.consumoalgarve.pt

Anexo A

Modelo de formulário para exercício do direito de livre resolução

.....
(Nome do Remetente)

.....
(Endereço Completo do Remetente)

Para
Mundo Aquático – Parques Oceanográficos de Entretenimento Educativo, S.A.
EN 125, Km 65
8201-864 Albufeira
ou
e-mail: store@zoomarine.pt

Assunto: Resolução do contrato

Exmos. Senhores,

Pela presente comunico/comunicamos (*) que resolvo/resolvemos (*) o meu/nosso (*) contrato de compra e venda relativo ao(s) seguinte(s) bem(ns) ……, solicitado(s) / recebido(s) (*) em ..... de ..... de ..... .

Nome do(s) Consumidor(es) .....
Endereço do(s) Consumidor(es) .....
N.º de Fatura .....

.....
(data)

.....
[Assinatura do(s) consumidor(es) conforme o documento de identificação]

(*) Riscar o que não interessa