

A EXPANSYS aloja e gere a Loja On-line da Orange em nome da Orange. Se pretender contactar-nos diretamente, ligue para o número 308 804 144. As linhas estão abertas das 8h00 às 17h00, de Segunda a Sexta-feira. Estes Termos e Condições aplicam-se sempre que acede ao nosso site Web e/ou encomenda produtos a partir do nosso site Web.

Termos e Condições.

Acordo entre

A Empresa
EXPANSYS Europe SAS
Parc Eureka,
256 rue de Thor,
CS 90554,
34960 Montpellier Cedex 2
França.

E
O Cliente

Doravante designado por "o Cliente" e "EXPANSYS" ou "a Empresa".

Preâmbulo

Esta Loja On-line da Orange acessível em <http://store.orange.com/pt> é gerida pela EXPANSYS Europe SAS, uma empresa francesa, em nome da Orange. O Cliente conclui um contrato apenas com a EXPANSYS na compra de produtos e serviços deste site. Todos os direitos deste site Web pertencem à EXPANSYS e à Orange. É proibida qualquer utilização, cópia ou alteração não autorizada.

1. Objetivo

O objetivo dos presentes Termos e Condições é fornecer uma definição clara das condições de vendas entre a EXPANSYS e os Clientes. Em conformidade com estes Termos e Condições, o Cliente é qualquer pessoa ou entidade legal que adquira um produto na Loja On-line da Orange, quer seja ou não um indivíduo.

Um Consumidor é um Cliente que adquire um produto na Loja On-line da Orange para o seu próprio uso pessoal. Se for necessária a diferenciação entre Cliente e Consumidor, esta fica expressamente indicada.

1.1 Aplicação

Estes Termos e Condições regem a venda dos Produtos disponíveis na Loja On-line da Orange na data em que a encomenda é efetuada. A aplicação destes Termos e Condições começa quando a encomenda é efetuada, quer seja via Internet, e-mail ou telefone. Caso os Termos e Condições sejam diferentes devido ao método pelo qual a encomenda é efetuada, essa diferença fica expressamente indicada.

1.2 Territorialidade

A EXPANSYS é uma empresa francesa. Os clientes que efetuam uma encomenda através da Loja On-line da Orange compreendem que estão a comprar a uma empresa francesa e que, por conseguinte, estão sujeitos à lei francesa. Nenhuma das disposições destes Termos e Condições irá afetar os direitos dos Consumidores em conformidade com as leis obrigatórias aplicáveis em Portugal.

Fica expressamente mencionado que, caso ocorra uma disputa, deve ser favorecido pelas partes um acordo fora do tribunal. Qualquer disputa que surja da interpretação e/ou execução destes Termos e Condições deverá ser submetida à jurisdição exclusiva dos respetivos Tribunais de Paris ou à jurisdição portuguesa competente para os Consumidores, consoante for o caso, ou como requerido em conformidade com a lei aplicável.

1.3 Capacidade jurídica para cumprir

Visto que a compra dos Produtos disponíveis na Loja On-line da Orange não é um ato trivial, todos os Clientes da EXPANSYS declaram que possuem capacidade jurídica para cumprir os termos seguintes, ou seja, que são emancipado ou possuem a maioria legal e não se encontram sob a proteção de quaisquer estatutos legais.

A encomenda do Cliente representa uma oferta vinculante para a EXPANSYS para concluir um contrato com base nestes Termos e Condições. Após a receção da encomenda, a EXPANSYS envia automaticamente um e-mail ao cliente, confirmando o registo da encomenda. No seguimento desse e-mail, a EXPANSYS terá a opção de aceitar a oferta do Cliente, contraindo-a com uma confirmação de encomenda enviada ao Cliente por e-mail. Com esta confirmação de encomenda vinculante, o contrato entre a EXPANSYS e o Cliente fica concluído.

1.4 Aceitação do Cliente

Antes de submeter a encomenda, clicando no campo “aceitação”, o Cliente tem de confirmar expressamente que compreende e aceita estes Termos e Condições. Estes Termos e Condições são aplicáveis com a exclusão de quaisquer outros termos, exceto se por acordo escrito assinado pelas partes.

Quando a encomenda é efetuada por e-mail ou telefone, o Cliente também deve confirmar que aceita estes Termos e Condições. A versão atual destes Termos e Condições está disponível para leitura e descarga na Loja On-line da Orange. As versões precedentes estão arquivadas no nosso sistema e podem ser enviadas por e-mail, fax ou correio a pedido do Cliente.

1.5 Alterações aos Termos e Condições

Estes Termos e Condições estão sujeitos a alterações a qualquer altura. É importante que o Cliente os leia sempre que efetua uma encomenda. Cada versão é especificamente datada. Por conseguinte, as encomendas são geridas pelos Termos e Condições online em vigor na data em que as encomendas são efetuadas.

1.6 Especificações de Produto

Através da folha de especificações de cada Produto, a EXPANSYS esforça-se por fornecer informação rigorosa relativamente à apresentação das principais especificações técnicas dos Produtos.

Os nossos Gestores de Produto esforçam-se por fornecer todas as informações dos Produtos na Loja On-line da Orange com a respetiva imagem.

Contudo, caso surja uma pequena diferença na descrição e/ou na imagem ou nas reais características técnicas de um artigo, a EXPANSYS não pode ser responsabilizada e o Cliente não pode ativar a garantia fabricante.

A confirmação dos detalhes online pode ser obtida contactando o Serviço de Apoio ao Cliente da Empresa por telefone ou e-mail.

Os Produtos cumprem as leis europeias atualmente em vigor, assim como as normas aplicadas na Europa.

1.7 Guia do Utilizador

A EXPANSYS tenta garantir que é fornecido ao Cliente um guia do utilizador no seu idioma, sem prejuízo da aplicação dos direitos legais do consumidor como se detalha na Nota 1 abaixo. Pode acontecer que esse guia esteja disponível apenas num suporte eletrónico (CD) ou para transferência na Loja On-line da Orange.

1.8 Preço

1.8.1 Os preços são indicados em euros, com IVA incluído, e com custos de envio não incluídas. Para o detalhe dos portes de envio das encomendas, [clique aqui](#).

1.8.2 Os preços estão sujeitos a alterações e podem ser atualizados a qualquer altura. Os preços também podem variar devido a preço de lançamento, oferta promocional ou saldos. Os preços dos Produtos que não estão em stock ou que estão disponíveis para uma pré-encomenda são válidos durante 7 dias após a encomenda ser efetuada. Caso o preço desses Produtos se altere relativamente ao preço da pré-encomenda, o Cliente será informado e terá a opção de cancelar a encomenda.

1.8.3 Todos os preços são mostrados claramente, exceto se existirem erros tipográficos óbvios.

1.8.4 Despesas de entrega

As despesas de entrega são cobradas de acordo com o peso estimado (regra do transportador de rácio volume/peso) da parcela e com o país onde os produtos irão ser entregues. As despesas de entrega incluem despesas de seguro ad valorem.

Caso o método de Entrega Contra Reembolso esteja disponível para o seu país, tome nota que o custo deste serviço está incluído nas despesas de entrega. Este custo não pode ser contestado se o serviço for concluído.

1.8.5 Seguro

A EXPANSYS apenas envia parcelas com seguro ad valorem. A quantia total do seguro está incluída na quantia total das despesas de entrega.

2. Impostos

2.1 IVA

O IVA aplica-se às vendas efetuadas a residentes da União Europeia e está incluído no preço final a ser pago pelo Cliente. O IVA não se aplica a empresas que possuam um número de registo de IVA intracomunitário.

Um documento em PDF é anexado ao e-mail de envio da encomenda para confirmar se o IVA é ou não cobrado e a taxa à qual o mesmo se aplica.

O IVA não se aplica a vendas dirigidas a países não pertencentes à UE.

No ato da encomenda, o Cliente deve fornecer o seu número de registo de IVA e posteriormente o nosso departamento de vendas irá validar ou não este número. O Cliente está ciente e aceita que o IVA seja aplicado a qualquer encomenda para a qual um número de registo de IVA não tenha sido fornecido ou validado pelo nosso departamento de vendas.

2.2 Taxa de IVA

A taxa de IVA aplicada depende do país onde a encomenda vai ser entregue, exceto se indicado em contrário. A taxa de IVA aplicada é de 23%.

2.3 O nosso Número de IVA

O nosso número de IVA é:

- para encomendas com NIF intracomunitário: GB 150 3591 32.

- para encomendas sem NIF intracomunitário: PT980290368

2.4 Direitos alfandegários

Dentro da União Europeia não se aplicam direitos aduaneiros, sob reserva de alterações na legislação em vigor.

Os direitos aduaneiros podem ser eventualmente aplicados nas mercadorias vendidas a partir da UE e entregues ao cliente em países fora da UE.

Neste caso, o Cliente é responsável pelo pagamento dos direitos aduaneiros aplicáveis, e do tratamento de toda a documentação administrativa eventualmente associada.

Estas taxas não podem ser determinadas antecipadamente, o que significa que a EXPANSYS não pode fornecer ao Cliente as informações sobre o valor desses impostos e taxas.

3. Encomendas

3.1 Efetuar uma encomenda

As encomendas podem ser efetuadas via e-mail ou telefone. Quando um Cliente efetua uma encomenda através da Loja On-line da Orange, este terá que preencher o formulário de encomenda com os seus dados pessoais. A EXPANSYS convida o Cliente a ler e verificar o formulário mais do que uma vez antes de validar uma encomenda. O Cliente tem a possibilidade de verificar e corrigir qualquer elemento da sua encomenda antes de sua validação vinculativa. A EXPANSYS não é responsável por enviar e-mails para o endereço de e-mail errado nem por enviar parcelas para o endereço de entrega errado, caso o formulário esteja preenchido de forma incorreta.

3.2 Aviso de receção de encomenda

É enviado ao Cliente um e-mail automático como aviso de receção de encomenda, desde que o endereço de e-mail não contenha quaisquer erros.

3.3 Cancelamento da encomenda antes da entrega

Se o Cliente pretender cancelar uma encomenda antes de qualquer entrega do Produto, este deverá informar a EXPANSYS por e-mail, que por sua vez irá reter o Produto.

Se o Produto já tiver sido enviado, o Cliente deverá cumprir a secção 9.3 caso seja elegível para o direito de resolução.

3.4 Disponibilidade dos Produtos

Os Produtos estão disponíveis enquanto existirem em stock. Os Clientes podem obter mais informações por telefone ou e-mail para os Produtos que constam da Loja On-line da Orange. Qualquer indisponibilidade de um Produto é expressamente indicada na Loja On-line da Orange. Dependendo do estado do stock, poderá ser indicado um dos seguintes estados: "X em Stock - 3 dias", "Est. 4 dias", "Registe a sua pré-encomenda", "A pedido", "Descontinuado".

Caso a EXPANSYS não seja capaz de obter a informação dos seus fornecedores relativamente a um produto, a Empresa irá informar o Cliente do atraso por e-mail. O Cliente terá a opção de cancelar a sua encomenda sem quaisquer responsabilidades posteriores ou de mudar para um artigo alternativo recomendado pela EXPANSYS.

4. Pagamento

Se o Cliente pagar com cartão de crédito, o seu cartão não será debitado até os Produtos serem enviados. Se a encomenda for enviada parcialmente, será cobrada apenas a quantia referente aos Produtos enviados.

4.1 Métodos de Pagamento

Os métodos de Pagamento são os abaixo indicados.

A- Cartão de Crédito, incluindo:

Mastercard

Visa

Maestro

B- Entrega Contra Reembolso

C- Transferência bancária

D- Paypal

A Empresa reserva-se o direito de propor outro método de pagamento para encomendas superiores a 1.000€.

4.2 Falha nos Pagamentos

A EXPANSYS reserva-se o direito de recusar uma entrega ou recusar cumprir uma encomenda efetuada por um Cliente que não tenha pago parte ou a totalidade de uma encomenda anterior ou com quem esteja a travar uma disputa legal.

4.3 Controlos Anti-fraude

A informação relacionada com a encomenda de um Cliente está sujeita a controlos anti-fraude (no cartão de crédito e em qualquer outro método de pagamento). A EXPANSYS reserva-se o direito de solicitar documentação adicional (fotocópia do passaporte, do cartão de crédito utilizado para efetuar a encomenda, comprovativo de morada, etc.) para encomendas efetuadas com um cartão de crédito para facilitar quaisquer verificações de segurança. Caso ocorra um não-pagamento devido à utilização fraudulenta de um cartão de crédito ou de qualquer outro método de pagamento, os dados relacionados com a encomenda e com o pagamento fraudulento serão registados num ficheiro. Qualquer declaração suspeita ou anormal também está sujeita a tratamento anti-fraude específico.

Toda a informação é recolhida em conformidade com a lei francesa de Proteção de Dados nas tecnologias da informação e liberdades datada de 6 de Janeiro de 1978. Por conseguinte, os clientes têm o direito de aceder à informação guardada sobre os próprios, tal como se indica na Secção 10 “Privacidade”.

Além disso, a EXPANSYS pode solicitar ao Cliente os documentos adicionais necessários para processar a encomenda, tais como comprovativo de morada, documento de identificação ou outros documentos necessários.

4.4 Retenção de título

O título no Produto pertence à Empresa até ao pagamento total do Produto. Contudo, o risco de perda ou deterioração do Produto é imputado ao Cliente após a sua entrega ao Cliente, mesmo que não tenha sido efetuado o pagamento completo.

4.5 Clientes profissionais

A EXPANSYS e os Clientes profissionais podem acordar um período de pagamento específico. Esse período será expressamente indicado entre as partes e qualquer pagamento em atraso deverá ser cobrado com um juro mensal à taxa de 2%.

5. Fatura

O formulário de encomenda preenchido online pelo Cliente não pode ser considerado como uma fatura.

Um documento da fatura em PDF é anexado ao e-mail de envio da encomenda.

Uma cópia digital de cada fatura é registada na base de dados da EXPANSYS.

6. Prazos

6.1 Prazo de processamento

As encomendas efetuadas através da Loja On-line da Orange são processadas de Segunda a Sexta-feira (exceto feriados) durante o horário de funcionamento, de acordo com o princípio de “primeiro a chegar, primeiro a sair”.

O prazo de processamento depende do método de pagamento (os Clientes devem ter em atenção o prazo de tempo necessário para o processamento das transferências bancárias), da disponibilidade de stock e dos processos de preparação de encomenda.

6.2 Prazo de envio

O prazo de envio irá depender do transportador em particular que o Cliente escolher. A EXPANSYS informa o Cliente dos prazos de entrega e dos horários estimados, conforme indicação dos transportadores. Estes prazos não são garantidos e são disponibilizados apenas como um ponto de informação.

Além disso, estes prazos de entrega não incluem Sábados, Domingos ou feriados. Estes também dependem da exatidão do endereço de entrega fornecido pelo Cliente e da disponibilidade do mesmo no dia da entrega.

Um lembrete destes prazos de entrega é incluído na página de verificação do formulário de encomenda.

6.3 Prazo de entrega

Se os Produtos encomendados estiverem disponíveis, o prazo de entrega é equivalente ao prazo de processamento de encomenda mais prazo de envio.

Se os Produtos encomendados não estiverem disponíveis, ao prazo de processamento e prazo de envio deve ser adicionado o prazo necessário para que os Produtos sejam entregues nas instalações da Empresa.

Se o prazo de entrega inicial for excedido, o Cliente será informado do novo prazo assim que a EXPANSYS for informada do mesmo. Consequentemente, o Cliente terá a opção de escolher entre o cancelamento e/ou o reembolso da encomenda.

7. Envio

Para o detalhe dos portes de envio das encomendas, [clique aqui](#).

7.1 Embalagem

Os Produtos encomendados são embalados em conformidade com as normas que regem as práticas de embalagem.

7.2 Confirmação

Presumindo que o e-mail está correto, quando um Cliente efetuar uma encomenda através da Loja On-line da Orange, este recebe um e-mail automático notificando-o do seu envio.

7.3 Localização

Um número de localização de parcela, que é emitido no final de cada dia útil, permite ao Cliente localizar a sua parcela no site Web do transportador. O número de localização é disponibilizado na página de Seguimento da Encomenda Cliente. O processo de localização de parcela depende da oferta do transportador e é da responsabilidade do mesmo. A EXPANSYS não é responsável por erros encontrados nos sites Web do transportador, nem por problemas técnicos no sites Web do transportador, que poderiam impedir o Cliente de localizar a sua parcela.

8. Entrega

8.1 Endereço de entrega

Os produtos são enviados para o endereço fornecido pelo Cliente no formulário de encomenda.

8.2 Ausência do Cliente no dia da entrega

Dependendo das circunstâncias e da política do transportador, o Cliente poderá encontrar um aviso de entrega na sua caixa de correio. Se o transportador deixar um aviso, o Cliente terá de telefonar ao transportador para combinar uma nova data de entrega. Se o Cliente não encontrar um aviso, é da sua responsabilidade localizar a encomenda através do sites Web do transportador, de modo a receber informação sobre a mesma o mais rapidamente possível.

8.3 Entrega atrasada / perda de parcela

Uma parcela pode não ser entregue dentro do período de tempo acordado indicado pelo transportador.

Se o atraso se prolongar demasiado, o Cliente deverá contactar a EXPANSYS no prazo máximo de trinta (30) dias úteis a partir do e-mail de confirmação do envio de modo a iniciar um inquérito para indicar o paradeiro da parcela.

A EXPANSYS assumirá a responsabilidade de efetuar uma queixa junto do transportador. A EXPANSYS pode, eventualmente, solicitar ao Cliente documentos adicionais para concluir a composição do conteúdo do ficheiro. Se for o caso, o Cliente terá de enviar a informação o mais rapidamente possível. A resposta final relacionada com as reclamações é dada pelo transportador no prazo de uma a três semanas.

- Em caso de atraso, a parcela é enviada para o Cliente com um reembolso de 50% das taxas de envio, sem prejuízo da aplicação dos direitos legais do consumidor como se detalha na Nota 1 abaixo.

- Se a parcela for declarada como perdida dentro do prazo acima mencionado, e de acordo com o desejo do Cliente, a EXPANSYS pode fazer um segundo envio da encomenda ou proceder ao reembolso total ao Cliente da totalidade da quantia paga.

8.4 Receção da parcela/Embalagem danificada

Depois de assinado o aviso de receção no endereço de entrega indicado pelo Cliente, supõe-se que as parcelas foram entregues.

Todas as parcelas são enviadas numa caixa de cartão ou em envelopes almofadados.

O Cliente deve verificar a parcela. Se uma parcela chegar parcial ou totalmente danificada, o Cliente deve rejeitar a entrega e contactar o Serviço de Apoio ao Cliente antes das 10h00 do dia útil seguinte à entrega. Caso o Cliente aceite a entrega, a parcela é considerada como entregue em boas condições e a EXPANSYS não aceitará quaisquer reclamações ou queixas posteriores de uma parcela danificada, sem prejuízo dos direitos aplicáveis obrigatórios proporcionados aos consumidores.

Se o Cliente não puder rejeitar a entrega de uma parcela danificada por qualquer motivo, este deverá contactar o Serviço de Apoio ao Cliente da EXPANSYS antes das 10h00 do dia útil seguinte à entrega.

Se o Cliente pretender preservar recurso contra o transportador, este deve enviar uma reclamação por escrito ao transportador no prazo de 7 dias (excluindo feriados) após o dia da entrega, sem prejuízo das leis aplicáveis obrigatórias. Esta reclamação deve ser enviada por carta registada com aviso de receção.

Uma parcela não reclamada que seja devolvida à EXPANSYS pode ser devolvida ao Cliente desde que este pague novamente as despesas de entrega.

8.6 Erro na fatura

Caso existam quaisquer erros na fatura do Cliente, este deve informar a EXPANSYS por telefone ou e-mail de que os artigos recebidos não correspondem em tipo, qualidade ou quantidade ao que foi encomendado e faturado.

Qualquer reclamação de não conformidade deve ser enviada antes das 10h00 do dia útil seguinte à entrega da parcela. Sem qualquer prejuízo dos direitos aplicáveis obrigatórios proporcionados aos Consumidores, qualquer reclamação que não cumpra as condições acima mencionadas dentro do prazo permitido não será considerada e a EXPANSYS recusará qualquer responsabilidade no assunto em questão.

8.7 Greves e acontecimentos de força maior

Se os transportadores estiverem de greve ou se ocorrer qualquer acontecimento de força maior que fuja ao controlo da EXPANSYS e atrase ou impeça a entrega das parcelas, a EXPANSYS fará todos os possíveis para informar o Cliente do estado do envio.

8.8 Controlo de exportação e legislação local

O Cliente deverá informar-se junto das autoridades competentes do seu país de residência relativamente às condições de entrada dos Produtos encomendados. É da responsabilidade do

Cliente fazer a(s) declaração(ões) necessária(s) e/ou pagamento(s) necessário(s) às autoridades competentes e/ou oficiais no seu respetivo país.
O Cliente deve referir quaisquer dúvidas relativamente às legalidades de importação ou utilização de serviços e bens encomendados às autoridades competentes.

9. Devoluções

Dependendo da ocorrência de devolução, o Cliente deve informar a EXPANSYS no prazo de tempo seguinte:

antes das 10h00 do dia útil seguinte à entrega	no prazo de 14 dias após a entrega	no prazo de 30 dias úteis após a entrega
• embalagem danificada	• retratação	• erro de referência • garantia fabricante
• produto danificado na entrega (DOA)		

Os períodos de tempo indicados acima aplicam-se sem prejuízo dos direitos legais do consumidor, como se detalha na Nota 1 abaixo.

Exclusões de garantia

1. Produto que não tenha sido classificado com defeito pelo departamento de Serviço de Qualidade da EXPANSYS ou pelo centro técnico
2. Má utilização do Produto imputável ao Cliente
3. Produto aberto ou desmontado
4. Danos, irregularidades, falhas ou defeitos devido a origens externas
5. Definições acessíveis para o utilizador sem desmontar o Produto, tais como definições de imagem, som ou contraste
6. Reparação, modificação ou manutenção incorreta (de outras formas que não as acordadas por indicação do fabricante)
7. Danos devido a corrosão, oxidação, ligação fraca
8. Danos devido a um problema de alimentação elétrica externa (exceto problemas de alimentação eléctrica relacionados com o dispositivo), tal como uma ligação a uma tomada defeituosa.

Informação importante: se o Cliente devolver um Produto cujo defeito seja causado por uma das exclusões acima indicadas ou se o período de garantia já tiver expirado, será pedido um orçamento para a reparação que, se for recusado pelo Cliente, conduzirá ao pagamento obrigatório dos custos administrativos.

A EXPANSYS não está envolvida neste procedimento visto que as taxas são pagas novamente na totalidade à assistência técnica do respetivo fabricante. O custo médio é de cerca de 35€ [moeda local].

9.1 Procedimento de Devolução e Condições

9.1.1 Condições

Cada Produto e os seus acessórios são considerados com um único pacote.

Consequentemente, se o Cliente estiver insatisfeito com um dos elementos do pacote entregue, este deve devolvê-lo como um todo. A EXPANSYS reserva-se o direito de devolver ao Cliente qualquer embalagem incompleta.

Uma embalagem que não cumpra este procedimento não será tratada como uma prioridade.

9.1.2 Procedimento

Antes de devolver um Produto, o Cliente deve informar a EXPANSYS por telefone (308 804 144) ou e-mail (info-pt@store.orange.com) da sua intenção de o fazer. O período durante o qual o Cliente tem direito a contactar o departamento de Apoio ao Cliente da EXPANSYS depende da natureza da devolução (ver secções abaixo).

O departamento de Apoio ao Cliente irá emitir um número único de RMA (Autorização de Devolução de Material) de modo a facilitar o procedimento de devolução. Depois de obtido o número de RMA, o Cliente deve devolver o Produto para o endereço indicado. A EXPANSYS recomenda que o Cliente devolva o Produto através de um meio que permita a sua localização para garantir a sua correta receção pela EXPANSYS. Se esta localização não estiver ativada e a parcela não chegar ao seu destino final, o Cliente não poderá iniciar um inquérito junto do transportador para a localizar.

Instruções de embalagem para os Clientes

Escolha uma caixa proporcional aos Produtos devolvidos.

Nota importante: caso a parcela seja sobredimensionada relativamente ao conteúdo, a EXPANSYS reserva-se o direito de compensar o Cliente apenas com base no tamanho adequado da caixa. Embrulhe os elementos em material à prova de choques. Tem de existir uma quantidade suficiente de proteção em redor dos elementos para que estes não toquem nas superfícies interiores ou não se movam dentro da caixa.

Se pretender devolver o produto com algum material que não foi comprado à EXPANSYS (p. ex., se estiver a devolver uma impressora com tinteiros que não foram comprados à EXPANSYS), deverá contactar o nosso Apoio ao Cliente e listar esses itens na fatura do Produto que está a devolver.

Nota importante: Não escreva nada na embalagem original do Produto. Escreva o(s) número(s) de RMA de forma clara na caixa de cartão, junto ao endereço de entrega indicado. Caso tenha diversos números de RMA, deve escrever cada um deles na parcela. Caso precise de utilizar diversas parcelas para enviar o produto, deve escrever em cada caixa os números de RMA que correspondem ao conteúdo dessa caixa. Utilize o endereço de entrega comunicado pela EXPANSYS. A sua informação de contacto (como nome e morada) também deve ser indicada na parcela.

É muito importante escrever o(s) número(s) de RMA na parcela para um processo mais simples e mais rápido de receção.

Nota: A EXPANSYS irá verificar o Produto e a sua conformidade com o motivo de devolução e com os requisitos anteriormente mencionados. Se o Produto devolvido não cumprir os próprio Cliente.

Se o motivo de devolução não for legítimo, o pedido de devolução pode ser recusado e o Produto devolvido ao Cliente, com despesas a cargo do próprio Cliente, exceto se o Cliente informar a EXPANSYS por e-mail de que alterou o motivo da devolução. Nesse caso, a EXPANSYS irá avaliar o pedido de devolução em conformidade com o novo motivo apresentado.

Como a EXPANSYS não é uma entidade avaliadora, um Produto defeituoso pode ser enviado para o departamento de pós-venda do respetivo fabricante. Neste caso, os procedimentos aplicados serão os expressamente recomendados pelo fabricante.

9.2 Devoluções devido a erro de referência

9.2.1 Leia primeiro o [Procedimento de Devolução e Condições](#).

9.2.2 Processamento de devolução

No prazo de 14 dias úteis após a entrega, o Cliente deve informar a EXPANSYS de que recebeu Produto(s) que não corresponde(m) à encomenda (compatibilidade, erro de referência; dimensão, cor, problema de especificação técnica, artigo completamente diferente, etc.) para que possa ser emitida uma RMA.

O Produto deve ser devolvido corretamente, na sua embalagem original, mesmo que tenha sido aberta, com todos os acessórios incluídos (cabos, manual do utilizador, CD, etc.).

O Cliente deve indicar sistematicamente a sua referência de encomenda, o seu nome e morada completa caso pretenda que o seu pedido seja processado de forma eficiente.

9.2.3 Processo

Depois de a parcela ser recebida e aceite pela EXPANSYS, e dependendo do tipo de Produto, do stock disponível e do desejo do Cliente, a EXPANSYS irá proporcionar ao Cliente a oportunidade de devolver o Produto originalmente encomendado ou de o substituir por outro de igual valor.

Em alternativa, a EXPANSYS irá emitir uma nota de crédito correspondente à quantia total da encomenda (produto(s) + taxas de envio se a encomenda consistir num único artigo ou se todos os artigos incluídos na encomenda forem devolvidos).

A EXPANSYS irá devolver o preço de qualquer um dos artigos consumidos (como cassetes de vídeo, tinteiros, baterias, papel fornecido com uma impressora, lâmpada de projetor de vídeo, etc.), artigos danificados (como uma tampa de lente danificada, manual com anotações manuscritas, etc.) ou artigos em falta (como um adaptador de tomada Reino Unido - UE, caneta “stylus”, cartões de memória, etc.).

Qualquer concessão de crédito será processada no prazo de 30 dias depois de a EXPANSYS ter recebido o Produto.

9.2.4 Despesas de devolução

Depois de a parcela ser recebida e aceite, e se as despesas de devolução forem conhecidas pela EXPANSYS, a EXPANSYS irá emitir uma nota de crédito de valor igual à quantia

dessas mesmas despesas. Se as despesas de devolução não forem conhecidas pela EXPANSYS, será pedido ao Cliente para fazer prova das despesas incorridas para que possa ser emitida uma nota de crédito correspondente.

Nota: Se o Cliente decidir devolver a parcela pelos seus próprios meios, o reembolso das despesas não excederá os 20€, exceto se indicado em contrário pelas leis obrigatórias aplicáveis, especialmente os direitos do consumidor, como se detalha na Nota 1 abaixo.

9.3 Direito de retratação. Satisfeito ou reembolsado

9.3.1 Leia primeiro o [Procedimento de Devolução e Condições](#).

9.3.2 Procedimento

Nos termos e para efeitos da Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e do artigo 6.º, n.º 1 do Decreto-lei n.º 143/2001, de 26 de Abril (Lei dos Contratos Celebrados à Distância), e sucessivas alterações, o Consumidor terá um direito de retratação de um prazo de catorze (14) dias a contar da data em que receba o(s) Produto(s), prazo durante o qual deverá comunicar à EXPANSYS a sua intenção de cancelar a encomenda, bem como obter um número de RMA do departamento de Apoio ao Cliente da EXPANSYS.

O Consumidor terá direito a escolher entre a substituição do Produto por outro produto ou o reembolso sem qualquer penalização. As despesas de devolução ficam a cargo do Consumidor e não podem ser reembolsadas.

NOTA IMPORTANTE: O Direito de retratação não pode ser garantido se o Produto for devolvido de tal forma que não possa ser vendido novamente.

Por conseguinte:

O Produto deve ser devolvido no seu estado original, de preferência na sua embalagem original. O Produto deve ser devolvido com todos os seus acessórios (manual do utilizador, cabos, controlo remoto, cartão de garantia, CD de software, etc.).

Se o Produto não cumprir estas condições, este será devolvido ao Consumidor, ficando as despesas a seu cargo.

O Consumidor deve indicar sistematicamente a sua referência de encomenda, o seu nome e morada completa caso pretenda que o seu pedido seja processado de forma eficiente.

9.3.3 Condições específicas que impeçam o direito de retratação

Em caso de retratação, não será aceite a devolução de:

- Produtos que possam ser copiados (Dispositivos multimédia, CD, DVD, software, jogos, etc.).
- Dispositivos de gravação (consolas de jogos, placa de vídeo, leitor de MP3, telemóvel, unidade de disco externo, unidade de memória USB, modulo de memória)
- Livros: se o livro estiver danificado, rasgado, com os cantos estragados... "Resumo" ou produtos de software transferíveis da Web.

O cliente reconhece que não pode beneficiar de qualquer direito de retractação na compra de produtos "abstratos" ou software descarregáveis a partir da Loja On-line da Orange.

9.3.4 Processamento de Devoluções em caso de retratação

Depois de a parcela ser recebida e aceite pela EXPANSYS, e dependendo do tipo de produto, do stock disponível e do desejo do Consumidor, a EXPANSYS irá proporcionar ao Consumidor a oportunidade de trocar o produto original por outro de igual valor.

Em alternativa, a EXPANSYS irá emitir uma nota de crédito correspondente à quantia total da encomenda (produto(s) + despesas do envio inicial se a encomenda consistir num único artigo ou se todos os artigos incluídos na encomenda forem devolvidos).

O preço dos artigos consumidos (cassetes de vídeo, tinteiros, baterias, papel fornecido com uma impressora, lâmpada de projetor de vídeo, etc.), artigos danificados (tampa de lente danificada, manual com anotações manuscritas, etc.) ou artigos em falta (adaptador de tomada Reino Unido - UE, caneta "stylus", cartões de memória, etc.) será deduzido da nota de crédito.

O reembolso de crédito será processado no prazo de 30 dias após a receção do Produto devolvido pela EXPANSYS.

9.3.5 Despesas de devolução

As despesas de devolução são a cargo do Consumidor.

9.4 Devoluções de produtos DOA

9.4.1 Leia primeiro o [Procedimento de Devolução e Condições](#).

9.4.2 Aplicação DOA

O Cliente deve comunicar que recebeu um produto defeituoso antes das 10h00 do dia seguinte à entrega, sem prejuízo da aplicação dos direitos legais do consumidor como se detalha na Nota 1 abaixo. Quando o Cliente efetua uma devolução, este deve especificar o motivo dessa devolução.

Quando os fabricantes processam diretamente os casos de DOA, a EXPANSYS fornece ao Cliente os dados de contacto necessários para contactar o fabricante que irá proceder a uma substituição normal depois de ter reconhecido o defeito.

Quando os fabricantes não processam os casos de DOA, a EXPANSYS emite um número de RMA para que o Cliente possa devolver o Produto na sua embalagem original, mesmo que tenha sido aberta. Todos os acessórios originais terão de ser também incluídos (manual do utilizador, cabos, controlo remoto, cartão de garantia, etc.).

O Cliente deve indicar sistematicamente a sua referência de encomenda, o seu nome e morada completa caso pretenda que o seu pedido seja processado de forma eficiente.

NOTA IMPORTANTE: Só serão aceites os Produtos que tenham sido classificados como DOA pelo fabricante. Caso contrário, o Produto será devolvido ao Cliente, ficando as despesas a seu cargo.

9.4.4 Processamento de uma devolução de DOA

No que diz respeito às devoluções de DOA diretamente processadas pelo fabricante, o cliente deve enviar o seu pedido de devolução diretamente para o fabricante que, dependendo das circunstâncias e depois de identificar o erro, irá fornecer ao Cliente a reparação ou substituição normal do produto.

No que diz respeito às restantes devoluções de DOA, depois de a parcela ser recebida e aceite pela EXPANSYS, e dependendo do tipo de produto, do stock disponível e do desejo do Cliente, a EXPANSYS irá proporcionar ao Consumidor a oportunidade de trocar o produto original por outro de igual valor.

Se o Cliente solicitar um reembolso, a EXPANSYS emitirá uma nota de crédito correspondente à quantia total do Produto encomendado (valor do Produto + despesas de envio). O reembolso será processado no prazo de 30 dias depois de a EXPANSYS ter recebido o Produto.

9.4.5 Despesas de devolução de DOA

Depois da parcela ser recebida e aceite, e se as despesas de devolução forem conhecidas pela EXPANSYS, a EXPANSYS irá emitir uma nota de crédito de valor igual à quantia dessas mesmas despesas. Se as despesas de devolução não forem conhecidas pela EXPANSYS, será pedido ao Cliente para fazer prova das despesas incorridas para que possa ser emitida uma nota de crédito correspondente.

Nota: Se o Cliente decidir devolver a parcela pelos seus próprios meios, o reembolso das despesas não excederá os 20€, exceto se indicado em contrário pelas leis obrigatórias aplicáveis, especialmente os direitos do consumidor, como se detalha na Nota 1 abaixo.

9.5 Devolver um Produto com garantia do fabricante

9.5.1 Leia primeiro o [Procedimento de Devolução e Condições](#).

9.5.2 Todos os produtos da loja são cobertos pela garantia legal de 2 anos. No caso de um Produto defeituoso, o Cliente tem o direito de devolver o Produto à Expansys para que a empresa possa enviar o Produto defeituoso para ser reparado no período de garantia no seu nome.

O Cliente deve estar ciente de que devolver o Produto defeituoso à EXPANSYS prolonga o processo de reparação com o período de tempo seguinte:

- receção do Produto pela EXPANSYS,
- processamento de devolução da EXPANSYS,
- envio para o fabricante,
- processamento de devolução do fabricante,
- receção do Produto vindo do fabricante pela EXPANSYS, e
- devolução do Produto ao Cliente.

Por isso, na maioria dos casos a EXPANSYS recomenda que o Cliente envie os Produtos no período de garantia diretamente para o fabricante para reparação. Isto irá poupar, pelo menos, 15 dias no processo de devolução.

Para saber a morada do fabricante, o Cliente pode contactar o Serviço de Apoio ao Cliente por telefone para o 308 804 144 ou por e-mail para info-pt@store.orange.com.

9.5.3 Despesas de devolução

Depois da parcela ser recebida e aceite, e se as despesas de devolução forem conhecidas pela Expansys, a Expansys irá emitir uma nota de crédito de valor igual à quantia dessas mesmas despesas. Se as despesas de devolução não forem conhecidas pela Expansys, será pedido ao Cliente para fazer prova das despesas incorridas para que possa ser emitida uma nota de crédito correspondente.

Nota: Se o Cliente decidir devolver a parcela pelos seus próprios meios, o reembolso das despesas não excederá os 20€, exceto se indicado em contrário pelas leis obrigatórias aplicáveis, especialmente os direitos do consumidor, como se detalha na Nota 1 abaixo.

10. Privacidade de Dados

10.1 Os dados pessoais dos clientes recolhidos pela EXPANSYS para processar a encomenda do Cliente na Loja On-line da Orange e partilhados com a Orange não são revelados a terceiros.

Esses dados são recolhidos em conformidade com a lei de privacidade de dados francesa, datada de 6 de Janeiro de 1978.

10.2 Campanhas de informação

- A EXPANSYS não envia e-mails aos Clientes, exceto os necessários para processar as encomendas efetuadas na Loja On-line da Orange: não são enviadas newsletters, ofertas especiais ou outras propostas aos Clientes.

- A EXPANSYS e/ou a Orange podem enviar informação para o endereço físico do Cliente através de campanhas de correio postal. Os Clientes que não pretenderem receber esse tipo de correio podem expressar a sua recusa enviando um e-mail para info-pt@store.orange.com.

10.3 As políticas anteriormente mencionadas podem ser adaptadas para melhorar a qualidade do serviço oferecido ao Cliente.

10.4 O Cliente pode solicitar à EXPANSYS a obtenção de informação sobre os seus dados pessoais guardados pela EXPANSYS enviando um e-mail para a EXPANSYS para info-pt@store.orange.com. A informação será fornecida ao Cliente no prazo de 30 dias após a receção da prova de identificação.

10.5 Se tiver alguma dúvida sobre a privacidade da informação na EXPANSYS, contacte: info-pt@store.orange.com.

11. Segurança

11.1 As páginas do site Web onde as encomendas são processadas estão protegidas por um certificado de 1024bits.

11.2 Se tiver algumas dúvidas ou questões a colocar sobre a segurança na EXPANSYS, contacte: info-pt@store.orange.com.

11.3 A EXPANSYS tomará todas as medidas razoáveis para garantir a segurança de quaisquer dados de pagamento incluídos na encomenda do Cliente. Contudo, exceto em caso de má conduta ou negligência grave intencional por parte da EXPANSYS, a EXPANSYS não pode ser considerada responsável por quaisquer perdas incorridas como resultado de um acesso não autorizado à informação que o Cliente possa fornecer.

12. Responsabilidade

A EXPANSYS fica isenta de quaisquer obrigações de entrega no caso de circunstâncias que estejam totalmente fora do seu controlo, ou seja, greves do transportador ou catástrofes naturais ou qualquer acontecimento de força maior.

A EXPANSYS recomenda que o Cliente verifique que nenhum dado (fotografias, vídeos, ficheiros de música, etc.) é deixado no seu dispositivo antes de o enviar para o nosso departamento do Serviço de Qualidade ou para o centro de assistência técnica do fabricante. A EXPANSYS não pode ser considerada responsável por qualquer perda desse tipo de dados. A EXPANSYS recusa aceitar a responsabilidade pela má utilização ou utilização inadequada dos Produtos encomendados pelo Cliente.

Os Produtos que a EXPANSYS vende estão geralmente cobertos por uma garantia fornecida exclusivamente pelo fabricante. Os termos e condições dessa garantia são indicados no cartão da garantia incluído na caixa ou incluem-se nos termos e condições online do fabricante. Caso o Cliente seja uma empresa ou caso os bens se destinem parcial ou totalmente a utilização profissional, a EXPANSYS não pode ser considerada responsável por quaisquer consequências relacionadas com a utilização de um Produto enquanto o Cliente está envolvido na sua atividade profissional, quer direta ou indiretamente, independentemente do motivo. A responsabilidade da EXPANSYS limita-se ao preço pago pelos bens adquiridos, exceto se indicado em contrário pelas leis obrigatórias aplicáveis, especialmente os direitos do consumidor, como se detalha na Nota 1 abaixo e pelas disposições obrigatórias como se detalha na Nota 2 abaixo.

O facto de o Produto estar inoperacional, devido parcial ou totalmente a uma incompatibilidade de software ou hardware, não pode gerar qualquer compensação por quaisquer perdas de terceiros, quer estas ocorram direta ou indiretamente.

Os sites Web direta ou indiretamente ligados aos sites da EXPANSYS não são administrados ou controlados pela EXPANSYS. Consequentemente, a EXPANSYS não pode ser considerada responsável pela informação indicada nesses mesmos sites. As hiperligações para sites Web de terceiros são fornecidas apenas por conveniência e, por isso, a EXPANSYS não pode garantir a exatidão ou fiabilidade do seu conteúdo.

As exclusões e limitações da responsabilidade da EXPANSYS referidas nestes Termos e Condições não se aplicam em caso de má conduta intencional ou negligência grave por parte da EXPANSYS ou se estas violam a lei Portuguesa.

13 Compras na seção de produtos "VIAGEM"

13.1. Cartão SIM Orange

Para ter a possibilidade de utilizar um cartão SIM Orange, o dispositivo do cliente tem que ser desbloqueado.

Por favor, note que a Orange não é responsável se o cartão SIM não funciona, porque o cliente é avisado de que tem que usar o cartão SIM Orange num dispositivo desbloqueado. Além disso, o cartão SIM não vai ficar ativo se o cliente não justifica a sua identidade dentro de 14 dias após a compra. Para isso, o cliente terá que enviar à Orange, uma cópia da sua ID e um formulário de inscrição SIM. Se o cliente não envia esses dois documentos no prazo de 14 dias (após a compra), Orange irá desativar o cartão SIM e não terá que reembolsar o cliente.

13.2. Domino Orange França:

Por favor, note que o Domino Orange França é vendido simlocked e assim só é utilizável com um cartão SIM Orange França.

Como o cliente é avisado, a Orange não é responsável se o produto não funciona com um outro cartão SIM. Sabendo disso, a Orange não irá reembolsar o cliente neste caso.

Versão de 23 de Abril de 2014

Direitos do consumidor:

- Nos termos do artigo 8.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho (Lei de Defesa do Consumidor), e do artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 238/86, de 19 de Agosto (Lei da Informação ao Consumidor), e sucessivas alterações, a EXPANSYS fornecerá um guia de utilizador ao Consumidor na língua materna do Consumidor.
- Nos termos do artigo 6.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril (Lei dos Contratos à Distância), e sucessivas alterações, o Consumidor terá direito a um direito de retratação de um prazo de catorze (14) dias a contar da data em que o Consumidor receba o(s) Produto(s), prazo durante o qual o Consumidor deverá comunicar à EXPANSYS, por carta registada com aviso de receção, a sua intenção de cancelar a encomenda.
- Nos termos do artigo 8.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril (Lei dos Contratos à Distância), e sucessivas alterações, a EXPANSYS ficará obrigada, no prazo de trinta (30) dias a contar da data de receção da comunicação de retratação do Consumidor, a reembolsar o Consumidor pelos montantes por este pagos, salvo despesas de transporte decorrentes da devolução de produtos e na medida em que tais despesas não sejam reclamadas pelo Consumidor.
- Nos termos do artigo 5.º-A, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril (Lei da Garantia dos Produtos), e sucessivas alterações, o Consumidor terá direito a comunicar qualquer defeito à EXPANSYS num prazo de dois (2) meses a contar da data em que tenha detetado o defeito.

- Nos termos do artigo 5.º-A, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril (Lei da Garantia dos Produtos), e sucessivas alterações, o Consumidor terá direito a comunicar qualquer erro de referência à EXPANSYS num prazo de dois (2) meses a contar da data em que tenha recebido o Produto, data na qual se presume que o Consumidor detetou o erro de referência, salvo prova em contrário.
- Nos termos do artigo 4.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 67/2003 (Lei da Garantia dos Produtos), o Consumidor será reembolsado pela totalidade das despesas de transporte quando devolva um Produto dentro da garantia ou com erro de referência.

Nota (1):

Para efeitos do disposto no Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro (Lei das Cláusulas Contratuais Gerais), e sucessivas alterações, nada nestes Termos e Condições será, de qualquer modo, interpretado no sentido de:

- (a) Excluir ou limitar, de modo direto ou indireto, a responsabilidade por danos causados à vida, à integridade moral e física ou à saúde das pessoas;
- (b) Excluir ou limitar, de modo direto ou indireto, a responsabilidade por danos patrimoniais extracontratuais, causados ao Cliente ou a terceiros;
- (c) Excluir ou limitar, de modo direto ou indireto, a responsabilidade por não cumprimento definitivo, mora ou cumprimento defeituoso, em caso de dolo ou culpa grave; e/ou
- (d) Excluir ou limitar, de modo direto ou indireto, a responsabilidade por actos dos representantes ou auxiliares, em caso de dolo ou culpa grave.

Nada nestes Termos e Condições excluirá ou limitará a responsabilidade da EXPANSYS se tal limitação ou exclusão forem consideradas inválidas para efeitos da ordem pública portuguesa, nos termos dos artigos 800.º, n.º 2 e 809.º do Código Civil português.

- Este documento foi redigido ao abrigo do novo Acordo Ortográfico -