

Getir Termos e Condições do Serviço

Versão: 22/08/2022

POR FAVOR TENHA EM ATENÇÃO: ESTES TERMOS E CONDIÇÕES DE SERVIÇO APLICAM-SE APENAS A UTILIZADORES ESTABELECIDOS EM PORTUGAL. SE ESTIVER A UTILIZAR A APLICAÇÃO FORA DE PORTUGAL, APLICAR-SE-ÃO TERMOS E CONDIÇÕES DIFERENTES COM BASE NA SUA LOCALIZAÇÃO. A APLICAÇÃO MOSTRARÁ OS TERMOS E CONDIÇÕES APLICÁVEIS AO UTILIZADOR COM BASE NA SUA LOCALIZAÇÃO.

1. Estes termos

1.1 O que estes termos abrangem.

Estes são os termos e condições em que lhe fornecemos os nossos produtos quando compra um produto através da nossa Aplicação Getir (a "**Aplicação**").

1.2 Porque deve lê-los.

Ao efetuar uma encomenda ou uma compra de produtos na Aplicação e ao aceitar estes termos e condições de serviço (ou "**Termos**") antes da compra, aceita ficar vinculado a estas condições. Por favor, leia atentamente estes termos antes de nos submeter a sua encomenda. Estes termos informam-no sobre quem somos, como lhe forneceremos os produtos, como pode e nós podemos alterar ou terminar a sua relação contratual connosco, o que fazer se houver um problema bem como outras informações importantes. Reservamo-nos o direito de alterar os termos e condições em qualquer altura (sujeito sempre aos seus direitos legais). Forneceremos informação relativamente a quaisquer alterações feitas aos termos e condições de serviço. A sua utilização da Aplicação após ser informado de quaisquer alterações feitas aos termos e condições implica a sua aceitação dos novos termos e condições.

1.3 Áreas abrangidas.

A nossa Aplicação destina-se exclusivamente à promoção e venda dos nossos produtos nas áreas localizadas dentro do mapa de entrega apresentado na nossa Aplicação ("**Território**"). Não efetuamos entregas em moradas que se situem fora do Território. Se tentar efetuar uma encomenda para um endereço fora do Território, informá-lo-emos e não aceitaremos a sua encomenda.

1.4 Tem de ter 18 anos ou mais para utilizar a Aplicação.

Tem de ter 18 anos ou mais para descarregar e utilizar a Aplicação. Não pode utilizar a Aplicação se tiver menos de 18 anos de idade. Não vendemos produtos para serem comprados por crianças. Vendemos produtos de crianças para compra feita por adultos.

1.5 Produtos com restrição de idade.

De acordo com o Artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 50/2013 de 16 de abril que estabelece o regime da disponibilização, venda e consumo de bebidas alcoólicas em locais públicos e em locais abertos ao público, a venda de bebidas alcoólicas a menores é proibida. A Getir está empenhada em manter as suas obrigações legais e sociais como retalhista de bebidas alcoólicas e outros produtos com restrições de idade. Para o conseguir, introduzimos uma série de verificações de controlo ao longo do processo de encomenda e entrega (por exemplo, os nossos estafetas solicitarão a verificação da idade se o cliente parecer ter menos de 18 anos, em linha com o compromisso de cumprir as nossas obrigações legais e sociais). Para mais pormenores em relação à entrega de produtos com restrições de idade, consulte a secção 6.13 abaixo.

2. Informação sobre nós e como nos contactar

2.1 Quem somos.

Somos uma empresa que fornece um serviço de entrega rápida de produtos.

As nossas informações oficiais e detalhes de contacto são:

Denominação social: GETIRPT, UNIPessoal LDA.

Número de Identificação Fiscal: 516 569 201

Sede: Avenida da Liberdade, 249, 1.º, 1250-143 Lisboa, freguesia de Santo António, concelho de Lisboa

Número de Identificação do IVA: 516 569 201

2.2 Como contactar-nos.

Pode contactar-nos via telefone para a nossa equipa de apoio ao serviço ao cliente através do número +351 300 600 396 ou escrevendo-nos por e-mail para ola@getir.com ou ainda escrevendo-nos para Rua Portugal Durão n.ºs 36 a 36C, 1600-093 Lisboa.

2.3 Como o podemos contactar.

Se houver necessidade de o contactar, fá-lo-emos por telefone ou por escrito para o endereço de correio eletrónico ou morada que nos tenha fornecido aquando do seu registo na Aplicação.

2.4 "Escrever" inclui e-mails e mensagens dentro da nossa Aplicação.

Quando utilizamos as palavras "escrever" ou "escrito" nestes termos, isso inclui e-mails e mensagens dentro da nossa Aplicação.

3. O nosso contrato consigo

3.1 Criação de uma conta.

Pode começar a utilizar a Aplicação fazendo o *download* da mesma, preenchendo as secções necessárias para o registo, confirmando o número GSM e introduzindo a palavra-passe de autenticação. Em alternativa, pode registar-se com a sua conta *Facebook*, seguindo a hiperligação adequada na página de registo. Poderá então percorrer os nossos produtos e seleccionar um produto que deseje adquirir.

3.2 Cesto de compras.

Pode colocar os produtos num cesto de compras virtual sem qualquer obrigação e alterar o conteúdo do seu cesto de compras e as suas entradas em qualquer momento antes de submeter a sua encomenda, utilizando a ajuda de correção fornecida e esclarecida para este fim no processo de encomenda.

3.3 Valores mínimos do Cesto.

As encomendas de produtos estão sujeitas a valores mínimos que serão confirmados na página relevante da Aplicação. É importante notar que certos produtos podem não contar para o valor mínimo de cesto de compras. Se um produto for excluído do cálculo do valor mínimo do cesto, informá-lo-emos na página do produto.

3.4 Como submeter uma encomenda.

Antes da confirmação da encomenda, pode verificar os detalhes da sua encomenda, o seu preço total e corrigir qualquer erro antes de confirmar as informações da encomenda. Deve verificar a exatidão dos detalhes da encomenda. Apenas após clicar no botão "Encomendar e Pagar" confirmará que leu os nossos termos e condições e que está a apresentar uma oferta contratual vinculativa para os produtos no seu cesto de compras virtual.

3.5 Por favor, verifique cuidadosamente a sua encomenda antes de a submeter.

Infelizmente, não lhe permitimos fazer alterações à sua encomenda uma vez que esta tenha sido submetida. Se quiser fazer uma alteração à mesma, terá de cancelar a sua encomenda (ver a cláusula 8 – Os seus direitos a cancelar a encomenda) e efetuar uma nova encomenda.

3.6 Como aceitaremos a sua encomenda.

A nossa aceitação da sua encomenda terá lugar quando lhe enviarmos uma confirmação de aceitação de encomenda por escrito (através da Aplicação), altura em que será celebrado um contrato entre si e nós. Nesta fase, o pagamento será retirado da sua conta para o(s) produto(s) indicado(s) na confirmação da encomenda e para quaisquer despesas de Custos associados, os quais serão previamente informados. Receberá também a confirmação da compra efetuada e uma cópia dos presentes Termos e Condições de Serviço via e-mail.

3.7 Se não pudermos aceitar a sua encomenda.

Todos os produtos e encomendas estão sujeitos a disponibilidade. Se não formos capazes de aceitar a sua encomenda, informá-lo-emos disso através dos dados de contacto que indicar ao efetuar o registo e não lhe cobraremos pelo produto. Isto poderá dever-se a um erro de pagamento ou a limites inesperados dos nossos recursos que não pudemos razoavelmente acautelar (por exemplo, não dispomos de estafetas suficientes disponíveis no momento).

3.8 O seu número de encomenda.

Atribuiremos um número de encomenda à sua encomenda e este será automaticamente ligado ao número de telefone que está registado na sua conta. Se nos contactar sobre a sua encomenda por telefone, a nossa equipa de serviço ao cliente confirmará se o número a partir do qual está a ligar é o mesmo que se encontra registado na conta a partir da qual a encomenda foi efetuada. Se assim for, a nossa equipa de serviço ao cliente poderá aceder ao seu número de encomenda e visualizar os detalhes da encomenda. Na ausência de prova em contrário, os dados registados no sistema de informação da Getir constituirão prova de todas as transações concluídas com o cliente.

3.9 Vouchers e descontos.

Podemos conceder descontos e ofertas ocasionais, à nossa discrição. Todos os descontos e ofertas estão sujeitos à disponibilidade e às condições específicas do desconto ou oferta estabelecidas na Página de Promoções. Como indicado nos termos específicos do desconto ou oferta apresentados na Página de Promoções, reservamo-nos o direito de alterar ou terminar qualquer desconto ou oferta (mas isto não afetará quaisquer encomendas que já tenhamos aceite). Se tiver qualquer problema ou dúvida a este respeito, pode contactar-nos através dos dados de contacto acima fornecidos.

4. Os nossos produtos

4.1 Os produtos podem divergir ligeiramente das suas fotografias.

As imagens dos produtos na nossa Aplicação destinam-se apenas a fins ilustrativos. Embora tenhamos aplicado todos os esforços para exibir as cores com precisão, não podemos garantir que a exibição de cores de um dispositivo reflita com precisão a cor dos produtos. O seu produto pode variar ligeiramente em relação a essas imagens.

4.2 As embalagens dos produtos podem variar.

A embalagem do produto pode variar da que é exibida nas imagens da nossa Aplicação. As embalagens e materiais reais do produto podem conter mais e/ou diferentes informações do que as apresentadas na nossa Aplicação. Todas as informações sobre os produtos na nossa Aplicação são fornecidas apenas para fins informativos. Recomendamos que não se baseie apenas nas informações apresentadas na nossa Aplicação. Leia sempre as etiquetas, avisos e instruções fornecidas com o produto antes de utilizar ou consumir um produto. No caso de qualquer preocupação de segurança ou para qualquer outra informação sobre um produto, queira ler cuidadosamente quaisquer instruções fornecidas no rótulo ou na embalagem e contactar o fabricante.

4.3 Alergénicos.

Nozes ou outros alérgenos podem ser incluídos num produto alimentar. Esforçar-nos-emos por apresentar a informação sobre os alérgenos de cada produto alimentar. Se essa informação não estiver prontamente disponível, se tiver mais alguma questão ou se nos quiser notificar de quaisquer alergias que possa ter, queira contactar-nos através dos nossos dados de contacto indicados na secção 2.1 acima antes de fazer uma encomenda. Não podemos garantir que qualquer dos produtos por nós vendidos esteja livre de alérgenos.

5. Os nossos direitos de fazer alterações

5.1 Alterações a estes termos.

Podemos alterar estes termos esporadicamente. Os termos aplicáveis ao seu pedido são os termos em vigor na data do seu pedido. Os termos alterados aplicar-se-ão a encomendas feitas posteriormente. A sua utilização da Aplicação após ser informado de quaisquer alterações feitas aos termos e condições implica a sua aceitação dos novos termos e condições.

5.2 Ligeiras alterações nos produtos.

Podemos alterar o produto:

1. para refletir mudanças nas leis e requisitos regulamentares relevantes; e
2. para implementar pequenos ajustes e melhorias técnicas, por exemplo, para fazer face a uma ameaça à segurança. Estas alterações não afetarão a sua utilização do produto.

5.3 Alterações mais significativas dos produtos e destes termos durante uma encomenda.

Além disto, como o informamos na descrição do produto na nossa Aplicação, podemos fazer as seguintes alterações a estes termos ou ao produto, mas se o fizermos notificá-lo-emos e poderá então contactar-nos para terminar o contrato antes das alterações entrarem em vigor e receber um reembolso por quaisquer produtos pagos, mas não recebidos:

1. alterações aos métodos de pagamento; e
2. alterações aos termos e condições relativamente a novas ofertas de produtos e serviços.

6. Fornecimento dos produtos

6.1 Custos.

Os custos aplicáveis, incluindo mas não se limitando às taxas de transporte e de serviço (os "Custos") serão os apresentados na Aplicação antes da encomenda ser efectuada.

6.2 Quando iremos fornecer os produtos.

Durante o processo de encomenda, faremos o nosso melhor para chegar até si dentro de, no máximo, duas horas. Para cada encomenda, informá-lo-emos do nosso tempo estimado de entrega durante o processo de encomenda. Assim que recebermos a sua encomenda, poderá verificar a Aplicação para obter atualizações em tempo real sobre o progresso da sua encomenda, incluindo a hora prevista de chegada.

6.3 Não somos responsáveis por atrasos fora do nosso controlo.

Se o nosso fornecimento dos produtos for atrasado por um evento fora do nosso controlo que não poderia ter sido previsto (isto poder-se-ia prender com problemas com condições meteorológicas, trânsito ou um acidente, por exemplo), a hora estimada de chegada apresentada na Aplicação será atualizada em tempo real. Tomaremos medidas para minimizar o efeito de qualquer atraso. Desde que o façamos, não seremos responsáveis por atrasos causados pelo evento ocorrido, mas se houver um risco de atraso substancial poderá contactar-nos para cancelar a sua encomenda e receber um reembolso por quaisquer produtos pagos, mas não recebidos.

6.4 Se não estiver em casa quando o produto for entregue.

Se ninguém estiver disponível na sua morada para receber a encomenda e os produtos não puderem ser entregues através da sua caixa de correio ou deixados em segurança na morada, cancelaremos a sua encomenda e reembolsá-lo-emos de acordo com a Cláusula 9.

6.5 Os seus direitos se entregarmos produtos fora do prazo de entrega indicado.

Infelizmente, apesar dos nossos melhores esforços, nem sempre tudo corre como planeado e fatores fora do nosso controlo que não poderiam ter sido previstos, tais como condições meteorológicas e de trânsito, podem atrasar-nos na entrega dos seus artigos a tempo. Pode acompanhar o progresso da sua encomenda (incluindo os prazos de entrega estimados) na Aplicação. Se a sua encomenda tiver um atraso superior a duas horas, tem a opção de cancelar a sua encomenda, desde que não tenha causado o atraso (por exemplo, porque nos deu o endereço errado ou porque não compareceu na porta).

6.6 Cancelamento da encomenda por atraso na entrega.

Em caso de entrega tardia (secção 6.5), pode cancelar a sua encomenda de qualquer dos produtos ou rejeitar os produtos que foram entregues. Se desejar, pode rejeitar ou cancelar a encomenda de alguns desses produtos (não todos), a menos que a sua divisão reduza significativamente o seu valor.

Posteriormente, reembolsaremos quaisquer somas que nos tenha pago pelos bens cancelados e pela sua entrega. Se os bens lhe tiverem sido entregues, será responsável pela devolução dos mesmos.

6.7 Quando se torna responsável pelos produtos.

O(s) produto(s) que tenha encomendado tornar-se-á(ão) da sua responsabilidade a partir do momento em que o(s) entregarmos no endereço que nos forneceu.

6.8 Quando é proprietário dos produtos.

Tornar-se-á proprietário do(s) produto(s) que encomendou depois de termos recebido o pagamento na totalidade.

6.9 O que acontecerá se não nos der a informação requerida.

Podemos necessitar de certas informações suas para lhe fornecermos os produtos, tais como direções nos casos em que não consigamos localizar a sua morada. Entraremos em contacto consigo para lhe pedir essas informações, caso necessitemos delas. Se não nos fornecer estas informações num prazo

razoável, ou se nos fornecer informações incompletas ou incorretas, poderemos terminar o contrato (e a secção 9.2 aplicar-se-á). Não seremos responsáveis pelo fornecimento tardio dos produtos ou pelo não fornecimento de qualquer parte dos mesmos se tal for causado pelo facto de não nos facultar as informações de que necessitamos dentro de um período de tempo razoável depois de as termos solicitado.

6.10 Razões pelas quais lhe podemos suspender o fornecimento de produtos.

Podemos ter de suspender o fornecimento de um produto para:

1. lidar com problemas técnicos ou fazer pequenas alterações técnicas;
2. atualizar o produto para refletir alterações na legislação e requisitos regulamentares relevantes;
3. introduzir alterações ao produto, conforme por nós notificado ao cliente (ver cláusula 5).

6.11 Não forneceremos os produtos se não pagar.

Se não nos pagar pelos produtos quando é suposto (ver secção 11.3), não forneceremos os mesmos até que nos tenha pago os montantes em dívida. Entraremos em contacto consigo para lhe dizer que o seu pagamento não foi concluído e que não forneceremos os produtos. Reservamos o direito de cancelar a sua encomenda e continuará a ser-lhe cobrado os Custos correspondentes.

6.12 Entrega em locais públicos e de trabalho.

Se entregarmos num local público (sujeito às limitações indicadas na secção 1.5) ou de trabalho, requeremos a sua presença para recolher a sua encomenda. Se não estiver presente, então reservamos o direito de cancelar a sua encomenda e continuará a ser-lhe cobrado os Custos correspondentes.

6.13 Entrega de produtos com restrição de idade.

Estes produtos podem incluir mas não estão limitados a bebidas alcoólicas. Ao fazer uma encomenda de um produto com limite de idade, está a confirmar que tem pelo menos 18 anos de idade. Você, ou alguém com pelo menos 18 anos de idade, deve estar disponível para receber e verificar a entrega de quaisquer produtos com limite de idade. Em nenhuma circunstância os produtos serão deixados sem vigilância. Os nossos estafetas solicitarão prova de idade se a pessoa que receber os produtos parecer ter menos de 18 anos de idade. Os nossos estafetas aceitarão como prova de idade um documento de identificação oficial e válido, tal como um passaporte, um bilhete de identidade e/ou uma carta de condução. Poderemos reter os produtos se a prova de idade, ou outro adulto não estiverem disponíveis. Não venderemos ou entregaremos álcool a ninguém que seja, ou pareça ser, menor de 18 anos. Ao fazer uma encomenda e aceitar os nossos Termos e Condições de Serviço, confirma que tem pelo menos 18 anos de idade e reservamo-nos o direito de não entregar em caso de dúvida. Também nos reservamos o direito de recusar uma encomenda de produtos com limite de idade por qualquer motivo, incluindo o local de entrega solicitado. Podemos também recusar a entrega de álcool a qualquer pessoa que esteja, ou pareça estar, sob a influência de álcool ou drogas. Se a entrega de um produto com limite de idade for recusada, reembolsaremos qualquer valor que tenha sido pago antecipadamente por tais produtos, mas poderemos deduzir ou cobrar-lhe uma compensação razoável pelos custos reais em que incorreremos, tais como custos de entrega.

6.14 Outras verificações.

Reservamos o direito, sempre que necessário, de empreender todas as ações que sejam razoáveis para nos protegermos contra ordens fraudulentas ou inválidas, incluindo, entre outras, exigir verificações adicionais quanto à sua identidade, idade, e outros detalhes relevantes. Sempre que suspeitarmos de qualquer atividade fraudulenta ou qualquer violação dos nossos termos e condições da sua parte, poderemos cancelar a sua encomenda e continuará a ser-lhe cobrado o Custos correspondentes.

7. Os seus direitos a cancelar a sua encomenda

7.1 Pode sempre cancelar a sua encomenda.

Os seus direitos a cancelar a encomenda dependerão do que tiver comprado, se se verifica algo de errado com o mesmo, da nossa atuação e de quando decidir terminar o contrato:

1. se o que comprou estiver defeituoso ou incorretamente descrito, poderá ter o direito legal de cancelar a sua encomenda (ou de obter a reparação ou substituição do produto ou nova realização do serviço ou de recuperar parte ou a totalidade do seu dinheiro), ver cláusula 10;

2. se quiser cancelar a sua encomenda em virtude de algo que fizemos ou que o informamos que vamos fazer, ver secção 7.2;
3. se acabou de mudar de ideias sobre o produto, ver secção 7.3. Poderá obter um reembolso se estiver dentro do período de reflexão, mas este poderá estar sujeito a deduções;
4. em todos os outros casos (se não estivermos em falta e não houver direito a mudar de ideias), ver secção 7.6.

7.2 Terminar o contrato em virtude de algo que fizemos ou vamos fazer.

Se terminar o contrato por uma das razões indicadas nas alíneas (a) a (e) abaixo, o contrato terminará imediatamente e reembolsá-lo-emos na totalidade por quaisquer produtos que não tenham sido fornecidos e poderá também ter direito a uma compensação. As razões são:

1. informá-lo-emos de uma futura alteração ao produto ou a estes termos com a qual não concorda (ver secção 5.3);
2. informá-lo-emos de um erro no preço ou na descrição do produto que encomendou e não deseja prosseguir;
3. existe o risco de que o fornecimento dos produtos possa ser significativamente atrasado devido a eventos fora do nosso controlo;
4. suspendemos o fornecimento dos produtos por razões técnicas, ou notificá-lo-emos que o vamos fazer, em cada caso, por um período superior a 4 (quatro) semanas; ou
5. tem o direito legal de terminar o contrato devido a algo que tenhamos feito mal.

7.3 Exercer o seu direito a mudar de ideias (Direito de Livre Resolução do Artigo 10 e seguintes do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que regula contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial).

Tem o direito legal a mudar de ideias no prazo de 14 (catorze) dias corridos e a receber um reembolso, sem ter de apresentar qualquer razão. Estes direitos são esclarecidos de forma mais desenvolvida nestes termos. Queira notar que a maior parte dos produtos da nossa Aplicação são perecíveis e que o direito a cancelar previsto na legislação portuguesa não se aplica aos mesmos. Queira consultar a secção 7.4 abaixo para mais informação acerca dos produtos aos quais se aplica o direito a cancelar.

7.4 Quando não tem direito a mudar de ideias.

Não tem direito a mudar de ideias com respeito a:

1. artigos perecíveis tais como mercearias e produtos alimentares suscetíveis de deteriorar ou expirar rapidamente;
2. produtos selados por motivos de proteção de saúde ou higiene, após ter sido quebrado o selo na sequência da sua receção dos mesmos; e
3. quaisquer produtos que se tenham tornado inseparavelmente misturados com outros após a entrega;
4. produtos ou serviços que possam ser entendidos como altamente personalizados;
5. fornecimento de bebidas alcoólicas cujo preço tenha sido acordado ao tempo da conclusão do contrato de venda de bens, que não possam ser entregues em 30 (trinta) dias e cujo valor atualizado dependa de flutuações de mercado fora do controlo do empreendedor;
6. fornecimento de gravações de áudio ou vídeo ou de programas de computador selados cujo selo tenha sido quebrado pelo consumidor após a entrega;
7. fornecimento de jornais diários, publicações periódicas ou revistas, com exceção de contratos de subscrição para fornecimento de tais publicações.

Caso pretenda cancelar a sua encomenda após submetê-la (mas antes do momento de entrega), teremos direito a cobrar-lhe na totalidade um valor igual ao preço dos artigos supra mencionados que contenha na sua encomenda, exceto quando o direito de livre resolução seja aplicável.

7.5 De quanto tempo dispõe para cancelar uma encomenda.

Nos casos em que tem o direito de cancelar uma encomenda, o tempo que tem para cancelar depende do que encomendou e da forma como a encomenda é entregue. Normalmente tem 14 (catorze) dias corridos após o dia em que você (ou alguém por si nomeado para o efeito) recebe os produtos.

7.6 Terminar o contrato sempre que não tenhamos culpa e não exista o direito a mudar de ideias.

Mesmo que não tenhamos culpa e não tenha o direito de mudar de ideias (ver secção 7.1), pode ainda assim terminar o contrato antes de este estar concluído, mas poderá ter de nos pagar uma compensação. Um contrato de fornecimento de bens é concluído quando o produto é entregue e pago. Se desejar terminar um contrato/cancelar a sua encomenda antes da sua conclusão nos casos em que não haja culpa nossa basta contactar-nos. O contrato terminará imediatamente e reembolsaremos quaisquer montantes pagos por si por produtos não fornecidos. No entanto, poderemos deduzir desse reembolso uma compensação razoável pelos custos em que incorreremos como resultado do término do contrato por parte do cliente.

8. Como terminar cancelar a sua encomenda (inclusive se tiver mudado de ideias)

8.1 Diga-nos que pretende cancelar o contrato.

Para terminar o contrato connosco, por favor informe-nos, através de uma das seguintes formas:

1. Telefone ou e-mail. Telefonar para o serviço ao cliente através de +351 300 600 396 ou enviar-nos e-mail para ola@getir.com. Indique o seu nome, morada, detalhes da encomenda e, quando possível, o seu número de telefone e endereço de correio eletrónico.
2. Por correio. Imprimir o [formulário](#) e envie-nos por correio para a morada que consta do formulário. Ou simplesmente escreva-nos para essa morada, incluindo detalhes do que comprou, quando o encomendou ou recebeu e o seu nome e morada.

8.2 Devolução de produtos após o cancelamento da encomenda.

Se cancelar a encomenda por qualquer razão após o envio ou receção dos produtos, é responsável pela sua devolução. Por favor contacte os serviços ao cliente através de +351 300 600 396 ou enviar-nos e-mail para ola@getir.com para organizar a recolha. Quando tiver adquirido bens não perecíveis e estiver a exercer o seu direito de mudar de ideias (quando aplicável), deverá permitir-nos recolher ou enviar-nos os bens para Rua Portugal Durão n.ºs 36 a 36C, 1600-093 Lisboa no prazo de 14 (catorze) dias corridos a contar da data em que nos informar que deseja rescindir o contrato. Ficariamos muito gratos se os artigos nos fossem devolvidos com a sua embalagem original e com quaisquer etiquetas intactas (se possível). No caso de artigos que incluem um selo de higiene ou de segurança, pedimos-lhe que tenha o cuidado de não retirar os selos ao examinar os produtos, a menos que tenha a certeza de que pretende manter os mesmos. No caso de serem retirados ou adulterados quaisquer selos ou etiquetas, não permitiremos a devolução desse artigo nem lhe reembolsaremos o custo do mesmo (incluindo a entrega).

8.3 Devoluções.

É responsável por nos enviar os produtos que nos pretende devolver de acordo com estes termos ou, caso nos peça para os recolher, será responsável pelo pagamento dos Custos. No entanto, isto não se aplica aos bens perecíveis, a menos que estes sejam defeituosos, caso em que tem a opção de nos devolver os mesmos.

8.4 Como o iremos reembolsar.

Iremos reembolsar-lhe o preço pago pelos produtos, incluindo os Custos, pelo método que utilizou para o pagamento. No entanto, podemos fazer deduções ao preço, conforme descrito abaixo.

8.5 Deduções a reembolsos se estiver a exercer o seu direito a mudar de opinião relativamente a artigos não perecíveis (quando aplicável).

Se estiver a exercer o seu direito a mudar de opinião (quando aplicável):

1. Podemos reduzir o reembolso do preço (excluindo os Custos) para reflectir qualquer redução no valor da mercadoria, se tal tiver ocorrido por ter sido tratada de uma forma que não seria permitida numa loja. Se reembolsarmos o preço pago antes de podermos inspecionar a mercadoria e posteriormente descobrimos que esta foi tratada de forma inaceitável, deverá pagar-nos um montante adequado.

8.6 Quando será feito o seu reembolso.

Faremos qualquer reembolso que lhe seja devido o mais rapidamente possível. Se estiver a exercer o seu direito de mudar de ideias, então o seu reembolso será feito no prazo de 14 (catorze) dias corridos após nos ter dito que mudou de ideias.

9. Os nossos direitos a cancelar a sua encomenda.

9.1 Podemos cancelar a sua encomenda se violar o contrato.

Podemos terminar o contrato de fornecimento de bens a qualquer momento, escrevendo-lhe, se:

1. não efetuar pagamento quando este nos for devido;
2. não satisfizer os nossos requisitos, tal como definidos na secção 6.13 acima;
3. suspeitarmos de atividade fraudulenta ou quando violar qualquer um dos nossos termos e condições (incluindo os termos de quaisquer promoções ou os [Termos Gerais de Uso](#));
4. não nos facultar, dentro de um prazo razoável, as informações necessárias para que possamos fornecer os produtos, por exemplo, a sua morada de entrega; ou
5. não nos permitir, dentro de um prazo razoável, entregar-lhe os produtos.

9.2 Deve compensar-nos se violar o contrato.

Se terminarmos o contrato nas situações previstas na secção 9.1 ou noutro local dos termos, reembolsá-lo-emos por qualquer montante que tenha pago antecipadamente por produtos que não fornecemos, mas poderemos deduzir ou cobrar-lhe uma compensação razoável pelos custos reais que incorreremos em resultado da sua violação do contrato, tais como despesas de entrega. Se houver quaisquer outros danos causados pelo consumidor à nossa empresa ou aos nossos clientes, teremos o direito de reclamar tais danos.

10. Se existir um problema com o produto

10.1 Como nos informar sobre problemas.

Se tiver alguma questão ou reclamação sobre o produto, contacte-nos por favor. Pode telefonar à nossa equipa de serviço ao cliente através de +351 300 600 396 ou escrever-nos para ola@getir.com.

Além disso, pode apresentar uma queixa através do livro de reclamações eletrónico disponível em <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>.

10.2 Resumo dos seus direitos no que diz respeito à garantia legal.

Estamos sob um dever legal de fornecer produtos que estejam em conformidade com estes termos bem como com as normas em vigor em Portugal. Nada nestes termos irá afetar os seus direitos legais. Os produtos fornecidos por nós beneficiam por direito e sem lugar a qualquer pagamento adicional, independentemente do direito de retratação e em conformidade com as disposições legais, de (i) garantia legal de conformidade, para produtos aparentemente defeituosos ou danificados ou que não correspondam à encomenda e (ii) garantia legal contra defeitos ocultos resultantes de um defeito no material, *design* ou na manufatura que afete os produtos entregues, tornando-os impróprios para utilização.

Reparação e substituição dos produtos

Se o produto não cumprir as condições estabelecidas na Aplicação ou nestes termos e condições de serviço, os consumidores podem escolher entre requerer a reparação ou a substituição do produto, exceto se uma destas opções se provar objetivamente impossível ou desproporcionada. Assim que o consumidor informar a Getir da opção escolhida, ambas as partes devem cumpri-la.

Uma solução que impõe custos implausíveis à Getir em comparação com a solução alternativa deverá ser considerada desproporcionada, considerando o valor que o produto teria se não houvesse falta de conformidade, a importância da falta de conformidade e se a solução alternativa poderia ser fornecida sem grande inconveniência para os consumidores.

Consequentemente, de forma a determinar se os custos são implausíveis, os custos de uma forma de reparação devem também ser significativamente mais elevados do que os custos da outra forma de reparação.

Do mesmo modo, a reparação e substituição devem obedecer às seguintes regras (quando aplicáveis, dependendo do produto):

O consumidor estará livre de encargos de devolução de um produto ou compra, mas esta isenção deve incluir os custos necessários para sanar a falta de conformidade dos produtos com o contrato, em particular os custos de expedição;

As devoluções devem ser realizadas num tempo razoável e sem grande inconveniente para os consumidores, considerando a natureza dos produtos e a sua finalidade para o consumidor; Por favor, tenha em consideração que a reparação suspende o decurso dos limites temporais. O período de suspensão começará quando os consumidores colocarem o produto à disposição da Getir e terminará quando o produto reparado for entregue aos consumidores;

Se, assim que a reparação esteja completa e o produto seja entregue, este ainda não esteja em conformidade com o contrato, o consumidor poderá solicitar a substituição do produto, exceto se esta opção for desproporcionada. Neste caso, a redução do preço ou o término do contrato poderão ser requeridos;

A substituição irá suspender os períodos de não-conformidade desde o exercício da opção pelo consumidor até à entrega do novo produto;

Se a substituição não for suscetível de colocar o produto em conformidade com o contrato, o consumidor poderá requerer que o produto seja reparado, exceto se esta opção for desproporcionada. Neste caso, a redução do preço ou o término do contrato serão aplicados.

Por favor, tenha em consideração que alguns produtos poderão ser danificados e a Getir poderá não ser a responsável. Poderá ser responsabilidade do fabricante. Neste caso, reservamo-nos o direito de apresentar uma queixa legal contra o fabricante.

Redução do preço e término do contrato

A redução do preço e o término do contrato deverão ter lugar, à escolha do consumidor, quando o consumidor não conseguir solicitar a reparação ou a substituição e nos casos em que estes não tenham sido realizados num prazo razoável ou sem grandes inconvenientes para o consumidor. O término não se aplica quando a falta de conformidade for menor.

Relativamente à redução de preço, esta deve ser proporcional à diferença entre o valor que o produto teria na altura da entrega se estivesse em conformidade com o contrato, e o valor que o produto efetivamente entregue tinha no momento da entrega.

Se o cliente receber artigos estragados, a Getir poderá também dar-lhe a opção de receber cupões (desconto, troca...) para usar na Aplicação.

Limites temporais

A Getir é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste em **2 (dois) anos** após a entrega no caso de produtos não perecíveis ou bebidas alcoólicas.

Na falta de prova em contrário, deverá ser presumido que qualquer falta de conformidade que se torne aparente no decurso de **2 (dois) anos** após a entrega do produto, quer novo ou em segunda mão, já existia quando o produto foi entregue, exceto quando esta presunção seja incompatível com a natureza do produto ou a natureza da falta de conformidade.

A menos que exista prova em contrário, a entrega será considerada efetuada no dia que consta da fatura ou do recibo de compra.

Neste caso, a Getir fornecerá ao consumidor que exerce o direito de reparação ou substituição prova documental da entrega do produto, indicando a data de entrega e a falta de conformidade que dá origem ao exercício do direito e, se for caso disso, à reparação efetuada.

A ação para fazer cumprir as disposições da presente secção prescreve no decurso de **2 (dois) anos** após a entrega do produto, e o consumidor deverá informar a Getir da falta de conformidade **2 (dois) meses** após o seu conhecimento.

10.3 Ausência de garantias comerciais adicionais.

Não estão incluídas garantias comerciais adicionais na prestação dos nossos serviços.

10.4 Limites à garantia legal.

Esta garantia é, em qualquer caso, limitada à substituição, reparação e ao reembolso de produtos que não estejam em conformidade ou que sejam afetados por um defeito. A nossa responsabilidade não será assumida no caso de (i) incumprimento das leis aplicáveis do país em que os produtos são entregues, que lhe compete verificar; (ii) utilização indevida, utilização para fins profissionais, negligência ou falta de manutenção por si, bem como em caso de desgaste normal do produto, acidente ou força maior; (iii) o consumidor interpretar algo diferente do produto ou das suas aplicações e utilizá-lo para outros fins que não os seus usos comuns; (iv) o produto apresentado na nossa Aplicação possuir

um *design* ou imagem corporativa e o produto entregue tiver um *design* diferente devido a uma mudança do fabricante. Se o produto e as suas características forem as mesmas, não seremos responsáveis por nada.

A Getir apenas será responsável por danos causados aos consumidores e utilizadores quando não tenha cumprido com os requisitos e condições estabelecidas na legislação e com outros cuidados e diligências exigidos pela natureza do serviço.

10.5 A sua obrigação de devolver produtos rejeitados.

Se desejar exercer os seus direitos legais de rejeitar produtos, deve permitir-nos que os recolhamos junto de si. Por favor contacte os serviços ao cliente através de +351 300 600 396 ou envie-nos um e-mail para ola@getir.com por forma a organizar a recolha.

10.6 As nossas obrigações em caso de devolução de produtos.

Procederemos ao reembolso, substituição ou reparação dos produtos ou peças sob garantia considerados como em não conformidade ou defeituosos. Os reembolsos dos produtos considerados em não conformidade ou defeituosos serão efetuados o mais rapidamente possível e o mais tardar no prazo de 30 dias após a nossa constatação da não conformidade ou defeito oculto. O reembolso será feito pelo método de pagamento utilizado ou através de creditação da sua conta bancária.

11. Preço e Pagamento

11.1 Preço dos produtos.

O preço do produto está em euros (EUR) e inclui IVA e os Custos. Isto corresponderá ao preço indicado na página de encomenda quando fizer a sua encomenda. Tomamos todo o cuidado possível para assegurar que o preço do produto que lhe é exposto se encontra correto. Na página de checkout, e antes de comprar o produto, o montante líquido da compra, e os Custos serão discriminados em linhas separadas. No entanto, consulte a secção 11.2 para saber o que acontece se descobirmos um erro no preço do produto que encomendou.

11.2 Se nos enganamos no preço.

É sempre possível que, apesar dos nossos melhores esforços, alguns dos produtos que vendemos apresentem um preço incorreto. Normalmente verificaremos os preços antes de aceitar a sua encomenda para que, quando o preço correto do produto à data da sua encomenda seja inferior ao nosso preço declarado à mesma data, lhe seja cobrado por nós o montante mais baixo.

11.3 Quando e como deve pagar.

Aceitamos pagamentos com MasterCard, Visa e American Express. Iremos cobrar ao seu cartão de crédito ou débito quando a sua encomenda for efetuada. Este serviço é providenciado pela Adyen, uma empresa que nos ajuda a processar o pagamento por parte dos nossos consumidores.

11.4 O que fazer se achar que lhe foi cobrado um montante incorreto.

Se achar que lhe foi cobrado um valor incorreto por nós, então por favor contacte-nos prontamente para nos informar.

11.5 Pode pagar uma gorjeta ao seu estafeta.

Terá a opção de selecionar um dos montantes de gorjeta, para além do preço da encomenda, exibido no ecrã de pontuação do estafeta ou de inserir um montante de gorjeta e ser redirecionado para um ecrã de pagamento. A gorjeta selecionada por si será inteiramente paga ao estafeta a quem deseja dar gorjeta, sujeita a quaisquer retenções que sejamos obrigados a fazer para efeitos fiscais. Apenas iremos recolher a gorjeta enquanto intermediários e em nome do estafeta. Ao clicar no botão "Enviar" após selecionar ou inserir o montante da gorjeta, você aceita (i) dar gorjeta ao estafeta no montante selecionado e (ii) que lhe seja cobrado por nós o montante selecionado a partir do método de pagamento utilizado na encomenda em causa. O pagamento da gorjeta será cobrado como um pagamento separado do método de pagamento utilizado na encomenda relevante. Um pagamento de gorjeta não pode ser cancelado; ao clicar no botão "Enviar", recolheremos o montante total da gorjeta e não a poderemos reembolsar posteriormente.

12. A nossa responsabilidade por perdas ou danos sofridos por si

12.1 Nós somos responsáveis perante si por danos diretos causados por nós.

Se não cumprirmos com estes termos, somos responsáveis pelos danos sofridos por si que resultem diretamente da nossa violação destes termos, mas não somos responsáveis por perdas ou danos indiretos, exceto quando tais danos indiretos resultem da nossa negligência grosseira ou da nossa conduta dolosa. **Não excluimos nem limitamos de forma alguma a nossa responsabilidade perante o cliente, sempre que tal seja ilegal.** Isto inclui responsabilidade por morte ou danos pessoais causados pela nossa negligência ou pela negligência dos nossos funcionários, agentes ou subcontratados; por fraude ou deturpação fraudulenta; por violação dos seus direitos legais em relação aos produtos e por produtos defeituosos.

12.2 Não somos responsáveis por perdas comerciais.

Apenas fornecemos produtos para uso e consumo doméstico e privado. Se utilizar estes produtos para qualquer finalidade comercial, empresarial ou de revenda, não teremos qualquer responsabilidade perante si por qualquer perda de lucro, perda de negócios, interrupção de negócios ou perda de oportunidades comerciais.

12.3 No caso de perder o dispositivo a partir do qual tem acesso à Aplicação ou do seu dispositivo ser roubado, é obrigado a notificar-nos imediatamente e a cessar a utilização de quaisquer cartões de pagamento registados na Aplicação.

Terceiros podem, de outro modo, continuar a fazer encomendas através da Aplicação e o pagamento pode ser efetuado. Não podemos ser considerados responsáveis pela utilização fraudulenta da Aplicação por terceiros.

13. Como podemos utilizar a sua informação pessoal

13.1 Como podemos utilizar a sua informação pessoal.

Só utilizaremos a sua informação pessoal como estabelecido na nossa [Política de Privacidade da Aplicação Móvel](#) e na [Política de Cookies da Aplicação Móvel](#).

14. Outros termos relevantes

14.1 Podemos transferir este acordo para outra pessoa.

Podemos transferir os nossos direitos e obrigações ao abrigo destes termos para outra organização que cumprirá os mesmos termos e condições; se os termos e condições forem alterados, a nova organização será responsável por notificar o utilizador de tal alteração. No entanto, entraremos em contacto consigo para o informarmos se pretendermos fazê-lo. Se estiver insatisfeito com a transferência, poderá contactar-nos para terminar o contrato no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data em que o informarmos e reembolsaremos quaisquer pagamentos que tenha efetuado antecipadamente por produtos não fornecidos.

14.2 Precisa do nosso consentimento para transferir os seus direitos para outra pessoa.

Só poderá transferir os seus direitos ou obrigações ao abrigo destes termos para outra pessoa se concordarmos com isso por escrito. Contudo, dentro do período durante o qual a garantia legal se aplica, poderá transferir a garantia legal para uma pessoa que tenha adquirido o produto se esta última puder fornecer provas razoáveis de que é agora o proprietário do produto.

14.3 Mais ninguém tem quaisquer direitos ao abrigo deste contrato.

Este contrato é entre si e nós. Nenhuma outra pessoa terá quaisquer direitos para fazer cumprir qualquer um dos seus termos.

14.4 Se um tribunal considerar parte deste contrato ilegal, o restante continuará em vigor.

Cada um dos parágrafos destes termos funciona separadamente. Se algum tribunal ou autoridade relevante decidir que qualquer um deles é ilegal, os restantes parágrafos permanecerão em pleno vigor e efeito.

14.5 Mesmo que adiemos a execução deste contrato, ainda poderemos aplicá-lo posteriormente.

Se não insistirmos imediatamente que faça algo que lhe seja exigido por força destes termos, ou se adiarmos a tomada de medidas contra si em relação à violação deste contrato, isso não significará que não tenha de proceder a essas ações e não nos impedirá de tomar medidas contra si numa data posterior. Por exemplo, se falhar um pagamento e não o advertirmos, mas continuarmos a fornecer os produtos, poderemos ainda exigir-lhe que proceda ao pagamento numa data posterior.

14.6 Língua.

Estes termos aparecerão na língua que selecionou na Aplicação. No caso de serem traduzidos para outras línguas, apenas o texto português será considerado vinculativo em caso de litígio.

14.7 Prova.

O documento que reproduz estes termos é armazenado num suporte durável, na forma de uma imagem, sob condições de segurança geralmente consideradas como fiáveis. Pode, a qualquer momento, fazer uma cópia de segurança eletrónica ou uma impressão em papel destes termos quando estes lhe forem enviados como parte do e-mail de confirmação da encomenda. A este respeito, estes termos devem ser considerados como prova de um acordo entre si e nós. Você reconhece que o valor probatório deste documento não pode ser contestado pelo simples facto de ser em formato eletrónico.

14.8 Execução.

A nossa incapacidade de aplicar qualquer disposição destes termos, ou de responder a uma violação por si ou outras partes, não renunciará de forma alguma ao nosso direito de aplicar posteriormente quaisquer termos ou condições destes termos ou de agir com respeito a violações semelhantes.

14.9 Como iniciar uma resolução alternativa de litígios e onde pode instaurar um processo judicial.

É informado de que tem a possibilidade de recorrer a meios alternativos de resolução de litígios, tais como a mediação, em particular através das entidades listadas no Portal do Consumidor (<http://www.consumidor.pt>) onde pode confirmar a identificação e os contactos das mesmas. É de notar que os litígios podem ser submetidos para resolução *online* na plataforma da [Resolução de Litígios Online](#) da Comissão Europeia disponível aqui: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PT>.

14.10 Quais as condições e leis aplicáveis a este contrato.

Estes termos estão associados com a [Política de Privacidade da Aplicação Móvel](#), a [Política de Cookies da Aplicação Móvel](#) e os [Termos Gerais de Uso](#), que serão aplicáveis à prestação destes serviços. Estes termos são também regidos pela lei portuguesa e você poderá intentar ações judiciais em relação aos produtos nos tribunais portugueses competentes.

Calendário 1

Formulário de cancelamento modelo

(Preencha e devolva este formulário apenas se desejar terminar o contrato)

Para

GetirPT, Unipessoal Lda.

Rua Portugal Durão n.ºs 36 a 36C, 1600-093 Lisboa

Ao cuidado de (nome da empresa e morada devem ser indicados - dados de contacto da Getir):

Eu/Nós (*) pelo presente notifico(amos) que cancelo(amos) o meu/nosso (*) contrato de venda dos seguintes bens (*)/para o fornecimento do seguinte serviço (*),

Encomendado em (*)/recebido em (*),

Nome do(s) consumidor(es),

Morada do(s) consumidor(es),

Assinatura do(s) consumidor(es) (apenas se este formulário for enviado em papel),

Data