

I - Condições Gerais de Venda

1.1 - Processo de Encomenda e Compra

Para realizar uma encomenda, o Utilizador poderá futuramente ter a possibilidade de previamente registar-se, preenchendo os campos constantes do formulário existente na loja online.

Tendo essa funcionalidade disponível, após completar o registo, o Utilizador terá acesso à sua conta pessoal, onde pode gerir as suas definições de conta.

Também é possível efetuar a sua encomenda sem registo prévio. No entanto, ao registar-se na loja online, os seus dados e preferências ficarão gravados para serem mais facilmente utilizados em futuras compras.

Prazos e Métodos de Pagamento

Após a conclusão do processo de encomenda, a compra ficará registada e este disporá de um prazo, indicado no método de pagamento selecionado, para proceder ao pagamento da mesma. Findo esse prazo, se não houver uma confirmação de pagamento e não tendo sido selecionada a opção de envio de encomenda à cobrança, a encomenda será anulada. Alguns métodos de pagamento permitem a gravação dos dados necessários à realização da operação de pagamento. Contudo, nesse âmbito não serão guardados quaisquer dados pessoais do cliente pelo que a gestão dos mesmos deverá ser feita, diretamente, junto do prestador do respetivo serviço. Ressalvam-se as situações em que o prestador do serviço permite que a gestão dos dados pessoais seja feita diretamente no nosso *website*, caso em que, sempre que estas estejam conformes às disposições legais aplicáveis, designadamente em matéria de proteção de dados pessoais, as indicações emitidas por aquele serão cumpridas. Em qualquer dos casos, não existe conservação de quaisquer dados de pagamento inseridos pelo cliente a menos que a plataforma do fornecedor o permita e o cliente em tal expressamente consinta.

A DUBAI DATES NUTRITION disponibiliza os seguintes métodos de pagamento das compras realizadas na loja *online*:

Cartão de Crédito

O cliente poderá fazer o pagamento com cartão de crédito, usufruindo das vantagens de liquidez e dos prazos de pagamento que o seu banco oferecer.

É seguro fazer um pagamento *online* com o meu cartão de crédito?

Todas as transações no nosso *website* são seguras.

A DUBAI DATES NUTRITION utiliza um sofisticado mecanismo de deteção e prevenção de ações indicadoras de fraude. Através desta solução, é possível verificar a autenticidade dos pagamentos efetuados *online*, salvaguardando, em simultâneo, a integridade e segurança dos dados dos clientes, bem como a identificação dos mesmos. Esta segurança é possibilitada pela tecnologia SSL (*Secure Sockets Layer*), que encripta as comunicações produzidas entre o *software* do cliente e o nosso servidor para que as mesmas não possam ser interceptadas. Como tal, a DUBAI DATES NUTRITION reserva-se o direito de recusar o pagamento de uma encomenda caso a respetiva transação seja considerada ilícita. Todas e quaisquer atividades consideradas ilegais serão, de imediato, reportadas às autoridades competentes.

3D Secure

O *3D Secure* é um protocolo de comunicação desenvolvido para melhorar a segurança dos pagamentos *online* e possibilitar a autenticação do utilizador do cartão de crédito junto do banco emissor do mesmo. Na sequência da realização de um pagamento numa loja *online*, é acionado um processo que verifica se o cartão utilizado é válido. Sendo o cartão considerado válido, os sistemas de segurança associados ao protocolo *3D Secure* verificam a identidade do cliente, recorrendo, em tempo real, ao emissor do cartão de crédito que, por sua vez, valida a identidade do cliente e reporta a confirmação de que o cartão utilizado é legítimo. Tal controlo tem como finalidade a proteção dos titulares de cartões de crédito, por via da redução da probabilidade de uso fraudulento dos seus cartões, garantindo uma maior eficácia da transação. Este protocolo é utilizado pela Visa, com a designação "*Verified By Visa*", e pela Mastercard, com a designação "*Secure Code*".

Como se processa o pagamento por cartão de crédito?

Após ter selecionado a opção de pagamento por cartão de crédito e selecionado "Finalizar Encomenda", o cliente será redirecionado para a página da entidade que assegura a operação de pagamento. Em tal página, deverá indicar os dados necessários do seu cartão de crédito, nomeadamente o número, a data de validade e o código de segurança do mesmo. Nessa sequência, deverá clicar no botão "*I validate my payment*".

Se o pagamento for recusado, na janela do carrinho de compras será apresentada uma mensagem ao cliente com a indicação do erro verificado. Verificando esta situação, sugere-se a realização de uma nova tentativa de pagamento. Caso o problema persista, recomenda-se o

contacto com o respetivo banco ou com a entidade emissora do cartão de crédito para mais informações.

Uma vez efetuado o pagamento, o valor será debitado da conta do cartão de crédito do cliente. Se, por algum motivo, se verificar a necessidade de proceder à anulação, total ou parcial, da encomenda, o valor correspondente será reembolsado num prazo de cinco dias úteis. Previsivelmente, a transação refletir-se-á no extrato do cartão do cliente ao fim de três dias úteis contados da data em que aquela foi realizada.

Aviso: Os pagamentos são sempre efetuados em Euros, mesmo quando os preços estão apresentados noutras moedas. Algumas entidades bancárias podem cobrar taxas de câmbio. A DUBAI DATES NUTRITION é totalmente alheia a este facto, pelo que não assume qualquer responsabilidade pelo mesmo.

Multibanco

Os pagamentos por Multibanco podem ser efetuados através da rede de Caixas Multibanco ou através do seu *Homebanking*.

Logo que concluído o processo de encomenda, será gerada uma referência Multibanco.

Para efetuar o pagamento numa Caixa Multibanco, deverá selecionar a opção "Pagamento de Serviços/Compras" e inserir a entidade, referência e valor correspondentes.

A encomenda será, previsivelmente, expedida no próprio dia se o pagamento for efetuado até às 14h00 de um dia útil. Encomendas pagas após essa hora serão, previsivelmente, expedidas no dia útil seguinte.

Aviso: uma vez que a referência bancária gerada para pagamento tem uma validade limitada, a não verificação do pagamento dentro de tal prazo implicará a anulação da encomenda. Os prazos de expedição indicados serão cumpridos em condições normais de processamento de encomendas, pelo que se ressalvam as situações de acréscimo excepcional do volume de encomendas que poderão ocorrer durante os períodos festivos ou durante campanhas promocionais, bem como outras eventualidades que obstem à regular prestação do serviço de entrega.

MB WAY

O cliente poderá proceder ao pagamento da sua encomenda por via do sistema de pagamento MB WAY. Para tanto, no processo de encomenda deverá selecionar este método de pagamento e indicar o número de telemóvel ao qual está associada a aplicação, aceder à mesma e seguir os passos de confirmação da compra indicados.

Caso o número introduzido não corresponda a um número de pagamento registado nessa aplicação, a seguinte mensagem será exibida: *“Não foi possível validar o seu pagamento. Recebemos a seguinte mensagem: Inexisting MB WAY alias”*.

Conforme indicado na aplicação, o pagamento deverá ser feito no prazo de cinco minutos, sob pena de cancelamento da encomenda. Sendo o pagamento concluído com sucesso até às 14h00 de um dia útil, a encomenda será previsivelmente expedida no próprio dia. Encomendas pagas após essa hora serão previsivelmente expedidas no dia útil seguinte.

Aviso: Os prazos de expedição indicados serão cumpridos em condições normais de processamento de encomendas, pelo que se ressalvam as situações de acréscimo excepcional do volume de encomendas que poderão ocorrer durante os períodos festivos ou durante campanhas promocionais, bem como outras eventualidades que obstem à regular prestação do serviço de entrega.

Cancelamento de Encomendas

O cliente apenas poderá cancelar a sua encomenda caso esta ainda não tenha sido paga e ainda não se encontre em processamento.

1.2 - Processo de Entrega

Uma vez expedida a encomenda, o cliente receberá um e-mail de confirmação com a respetiva fatura, o número de envio atribuído e uma hiperligação que permitirá efetuar o seguimento da encomenda no *website* da transportadora.

Tentar efetuar o seguimento da encomenda *online* aquando da receção do e-mail de confirmação da expedição pode não retornar quaisquer resultados. A informação sobre o envio pode demorar até 24 horas, contadas a partir da receção da confirmação da expedição, a ser atualizada no *site* da transportadora sem que possa ser imputada qualquer responsabilidade à DUBAI DATES NUTRITION por tal facto.

As encomendas são entregues de segunda a sexta-feira, com exceção de feriados locais ou nacionais, na morada que o cliente indicar na realização das mesmas.

Serviços de Entrega

A DUBAI DATES NUTRITION é alheia a qualquer alteração nas condições do serviço prestados pelas transportadoras, competindo-lhe garantir, apenas, que os procedimentos seguidos pelas mesmas no processo de entrega correspondem aos termos em vigor no momento da conclusão da compra.

Aviso: os prazos de entrega, contados da data da efetiva expedição da encomenda, são indicativos, pelo que apenas são considerados válidos quando não houver impedimentos físicos ou estruturais (exemplo: moradas incorretas ou eventualidades de força maior, tais como greves, perdas de ligação, intempéries, etc.).

O cliente poderá, por isso, optar por receber a encomenda numa morada à sua escolha (exceto em apartados). Para tanto, basta que forneça a morada onde estará presente entre as 09h00 e as 19h00 do dia previsto para a entrega. Será feita uma tentativa de entrega, por um estafeta do serviço de transporte, na morada indicada.

Aviso: Não é possível escolher uma hora de entrega específica dado que a mesma estará condicionada pela rota do estafeta no dia da entrega, sendo esta definida pelo serviço de transporte.

A indicação de uma morada de entrega incorreta ou incompleta pode implicar a devolução da encomenda à DUBAI DATES NUTRITION e originar custos adicionais para o cliente; por esse motivo, recomenda-se que o cliente se certifique sempre de que a morada de entrega, indicada aquando do registo da encomenda, está efetivamente correta e completa. Uma vez registada a encomenda não é possível alterar a morada de entrega nem os dados de faturação indicados.

Aviso: Os dados de identificação do destinatário serão impressos em etiqueta que será colocada no exterior da caixa de transporte. Tratando-se de dados pessoais dos clientes, aconselha-se a destruição ou a rasura dos mesmos após a recepção da encomenda de modo a evitar que tais dados sejam consultados por terceiros após o descarte das embalagens nos pontos de reciclagem.

Portes de Envio

Os portes de envio são automaticamente calculados pelo sistema e podem depender dos seguintes fatores:

- peso real ou volumétrico da encomenda (o que for mais elevado);
- valor da encomenda*;
- morada de entrega;
- tarifários das transportadoras, os quais sofrem atualizações periódicas.

De igual modo, os portes de envio serão automaticamente atualizados à medida que o cliente acrescenta artigos ao carrinho de compras.

Todas as específicas condições de compra serão claramente indicadas no processo de encomenda e imediatamente antes da confirmação da respetiva compra.

* A oferta dos portes de envio em encomendas com um determinado valor mínimo de compra só será aplicável às situações em que a morada de entrega se localiza em território de Portugal Continental.

Reembolso de Portes de Envio

Há três situações em que se pode colocar a questão do reembolso dos portes de envio da encomenda:

i) Não entrega da encomenda por razões imputáveis à DUBAI DATES NUTRITION ou ao transportador: o cliente será integralmente reembolsado do montante que eventualmente tenha pago a título de portes de envio. Um colaborador da área de devoluções e reembolsos do serviço de Apoio ao Cliente da DUBAI DATES NUTRITION entrará em contacto com o cliente para confirmar o direito ao reembolso dos portes e para prestar qualquer esclarecimento adicional sobre este tema.

ii) Erro no(s) produto(s) expedido(s) ou expedição de produto(s) com defeito: o cliente será integralmente reembolsado do montante que eventualmente tenha pago a título de portes de envio apenas caso o erro ou defeito se verifique na totalidade dos produtos expedidos. Para mais informações sobre este tema, verificar ponto 1.5. infra.

iii) Direito à Livre Resolução do Contrato: em cumprimento do disposto nos artigos 10.º e 11.º do regime jurídico aplicável aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, o cliente pode exercer o seu direito de livre resolução do contrato no prazo de 14 dias contados a partir do dia em que o cliente, ou um terceiro por si designado que não o transportador, adquire a posse física do produto encomendado ou, caso a encomenda seja composta por vários artigos que venham a ser entregues em diferentes dias, a partir do dia em que é adquirida a posse física do último dos artigos entregues. Para exercício desse direito, deverá remeter à DUBAI DATES NUTRITION, antes de findo o prazo acima indicado, uma declaração inequívoca de resolução do contrato. Ao exercício deste direito aplicam-se os trâmites descritos no anexo ao referido documento, bem como o disposto no ponto 1.3. infra (Devoluções). Neste âmbito, a DUBAI DATES NUTRITION procederá ao reembolso integral do montante que o cliente eventualmente tenha pago a título de portes de envio, com exceção: a) dos custos de entrega em caso de escolha de uma modalidade de envio diferente da modalidade menos onerosa de envio normal disponibilizada pela DUBAI DATES NUTRITION; b) dos custos de devolução da encomenda por efeito do presente exercício do direito de resolução. Em qualquer dos casos, caberá ao cliente suportar os custos da devolução dos artigos.

No prazo de 24 horas, a DUBAI DATES NUTRITION acusará a receção da comunicação da intenção de resolução do contrato.

Aviso: O reembolso poderá ser feito através do método de pagamento original ou através de um cupão de reembolso. A opção pelo método de reembolso através de cupão de reembolso dependerá da manifestação expressa dessa vontade por parte do cliente. Neste caso, o cliente aceita a condição de que o cupão de reembolso tem uma validade de 12 meses a contar da data da emissão do cupão pelo que, findo esse prazo, não haverá lugar a um novo reembolso.

Procedimentos aplicáveis em caso de registo de incidências

No caso de uma encomenda pré-paga* ser devolvida à DUBAI DATES NUTRITION por razões imputáveis à DUBAI DATES NUTRITION, será feito o reembolso do valor pago pela compra, incluindo os custos relativos aos portes de envio e de devolução.

*As encomendas pré-pagas são aquelas pagas por Cartão de Crédito, MBWay ou Multibanco.

O cliente poderá optar pelo reembolso no método de pagamento original ou através de um cupão de reembolso que poderá ser utilizado numa encomenda futura. O cupão terá uma validade de 12 meses a partir da data de criação do mesmo. Findo esse prazo, não haverá lugar a qualquer tipo de reembolso. No caso de o pagamento original ter sido efetuado por

Multibanco, caso o autorize, o cliente será contactado para, querendo, fornecer os dados bancários necessários à realização do reembolso.

Se o motivo da entrega não conseguida e devolução da encomenda for da responsabilidade do transitário, independentemente do método de pagamento escolhido, o cliente terá de apresentar uma reclamação escrita que será analisada pelo transitário. Em alternativa, e sempre dependente do consentimento prévio e expresso do cliente para tal, a reclamação apresentada pelo cliente à DUBAI DATES NUTRITION poderá ser enviada ao transportador como suporte à incidência criada com fundamento na não entrega.

1.3 - Procedimento de Devolução e Trocas

Devoluções

A acrescer às condições especificamente previstas no número anterior, o cliente deverá, também, ter em atenção se o produto que pretende devolver foi adquirido no âmbito de alguma campanha promocional e se, por esse motivo, beneficiou de algum produto de oferta. Sendo esse o caso, o cliente deverá devolver não só o produto em questão mas também a oferta que lhe foi atribuída com a sua compra. Ambos os produtos deverão cumprir as diretrizes anteriormente mencionadas.

Apenas é possível a devolução de um *pack* na sua totalidade. Caso o cliente pretenda devolver um produto que pertença a um *pack*, deverá fazer a devolução de todos os produtos que constituem esse mesmo *pack*. Todos os produtos deverão cumprir as diretrizes anteriormente referidas.

O(s) artigo(s) deverá(ão) ser enviado(s) para a seguinte morada:

DUBAI DATES NUTRITION

Rua Coronel Albino Rodrigues, nº 176

4715-559 Braga

A devolução de produtos incompletos, danificados ou riscados, assim como de produtos sem a embalagem e/ou etiqueta original, ou ainda de produtos com evidência de terem sido utilizados, não será aceite. Não será, igualmente, aceite: a devolução de ofertas, a devolução de produtos que tenham uma data de validade inferior a um mês, a devolução de roupa interior, de artigos de banho, ou de produtos de uso pessoal, bem como de quaisquer outros artigos

cuja utilização implique o contacto direto com a pele, designadamente, mas sem limitar, de produtos que revestidos por película ou selados. A DUBAI DATES NUTRITION reserva-se, assim, o direito de avaliar o estado das embalagens dos produtos, decidindo sobre a possibilidade de devolução ou não dos respetivos artigos caso se conclua que as embalagens dos mesmos não se encontram intactas.

Avisos: A falta de qualquer elemento que obste à recolocação do produto em *stock* para venda, designadamente do respetivo manual de instruções na condição original de fornecimento do mesmo, implica a sua imediata classificação como produto incompleto e, como tal, a consequente não aceitação da devolução.

Cada um dos artigos a devolver deverá, por isso, ser expedido nas condições acima enumeradas, devendo a etiqueta do transitário ser colada na caixa de transporte original, ou noutra alternativa que garanta a boa conservação do produto, sendo aquela destruída após a confirmação do estado de conservação do(s) produto(s) devolvido(s).

Não sendo cumprida qualquer das condições anteriormente enunciadas, o cliente perderá o direito a ser reembolsado, caso em que terá 10 dias para recolher o(s) artigo(s) em causa nas instalações acima indicadas, suportando os custos da respetiva recolha.

A recolha deverá ser realizada por transitário contratado pelo cliente já que não é possível a recolha presencial da encomenda por pessoas físicas, ainda que se trate do próprio cliente.

Trocas

O cliente deverá proceder à devolução do(s) artigo(s), solicitar o respetivo reembolso e efetuar uma nova compra. Todo o processo de devolução está devidamente descrito no item **Devoluções** para o qual se remete para efeito de determinação das condições aplicáveis à aceitação dos produtos a trocar.

Aviso: A DUBAI DATES NUTRITION reserva-se o direito de admitir a devolução de produtos de vestuário para troca futura caso o cliente, a expensas suas, proceda à respetiva devolução ao armazém supra identificado e o produto seja rececionado nos termos melhores descritos no item Devoluções, designadamente no que se refere ao estado de conservação. Nesse seguimento, e caso o produto seja considerado apto para a reentrada em *stock*, será emitido um cupão de oferta do mesmo produto a aplicar em encomenda futura. Caso o produto devolvido não esteja nas condições supra descritas, ao cliente será enviada mensagem de não aceitação da devolução com indicação do prazo de que disporá para levantamento, no referido armazém, do produto originalmente enviado.

Métodos de Reembolso

A DUBAI DATES NUTRITION fará o possível para reembolsar o cliente rapidamente, salvaguardando, no entanto, um prazo máximo de 15 dias a contar da receção da encomenda devolvida no armazém acima indicado.

Se o pagamento tiver sido feito por cartão de crédito, o reembolso será efetuado no próprio cartão e constará no extrato seguinte do mesmo.

Se o pagamento tiver sido feito por Multibanco, será pedido ao cliente que forneça os dados da conta bancária para a qual pretende que o valor do reembolso seja transferido.

O cliente também pode optar por ser reembolsado através de um cupão de desconto, independentemente do método de pagamento original. O cupão terá uma validade de 12 meses a partir da data de criação do mesmo. Findo esse prazo, não haverá lugar a qualquer tipo de reembolso.

Custos de Devolução

Sendo a DUBAI DATES NUTRITION notificada e confirmando-se ter ocorrido um erro no(s) produto(s) expedido(s) ou uma expedição de produto(s) com defeito, a DUBAI DATES NUTRITION suportará os custos da devolução mediante recolha, na morada de entrega, do(s) produto(s) em causa. Para tanto, um colaborador da área de devoluções e reembolsos do serviço de Apoio ao Cliente da DUBAI DATES NUTRITION entrará em contacto com o cliente para agendar a referida recolha e para prestar qualquer esclarecimento adicional sobre este tema.

1.4 - Informação sobre os Produtos

Todos os procedimentos necessários à garantia de que todos os detalhes, descrições e preços dos produtos apresentados no *site* estão em conformidade com as exigências legais são rigorosamente seguidos. No entanto, poderão ocorrer situações em que a informação relativa ao produto, incluindo preços e campanhas promocionais, não foi corretamente publicada. Nestes casos, a DUBAI DATES NUTRITION reserva-se o direito de não dar seguimento a encomendas com estes produtos. Caso o cliente faça uma encomenda destes produtos, a equipa de Apoio ao Cliente entrará em contacto com o mesmo e informá-lo-á da impossibilidade de prosseguir com o processo.

As encomendas poderão também não ser enviadas por outros motivos, tais como:

- rutura de stock;
- incapacidade em obter autorização de pagamento;

- encomenda considerada fraudulenta.

Na medida em que os produtos poderão, a qualquer momento, ficar sujeitos a condicionantes ou impedimentos à comercialização no país da morada de entrega, o cliente deverá assegurar-se da conformidade do produto adquirido com a legislação aplicável naquele território, independentemente da possibilidade de ocorrência de controlo aduaneiro ou fronteiriço. Sempre que detetada atempadamente, qualquer restrição à comercialização de um produto implicará a colocação deste em estado de rutura de *stock*.

Todos os produtos, campanhas, promoções e ofertas estão limitados ao *stock* físico disponível e/ou às unidades estipuladas para a campanha.

Se a encomenda tiver sido paga por Cartão de Crédito e contiver um produto do qual já não existe *stock* físico, o mesmo será retirado da encomenda, procedendo-se ao envio dos restantes produtos de forma a não atrasar o processo. No caso de se tratar de um ou mais produtos constituintes de um *pack*, o *pack* será retirado na íntegra da encomenda. Nessa sequência, será processado o reembolso na forma de pagamento original, conforme supra descrito, sendo que o cliente será informado pela equipa de Apoio ao Cliente, quer da alteração à encomenda, quer da confirmação do pedido do processamento do reembolso.

Se o método de pagamento selecionado for Multibanco e a encomenda contiver um produto para o qual já não existe *stock* físico, o mesmo será retirado da encomenda, procedendo-se, após contacto com o cliente e se este confirmar essa vontade, ao envio dos restantes produtos. No caso de se tratar de um ou mais produtos constituintes de um *pack*, após contacto com o cliente para confirmação da situação, o *pack* será retirado na íntegra da encomenda. O reembolso poderá ser realizado de imediato na forma de cupão de reembolso que terá uma validade de 12 meses, contados a partir da data de criação do mesmo. Findo esse prazo, não haverá lugar a qualquer tipo de reembolso. Através de uma mensagem enviada pela equipa de Apoio ao Cliente, o cliente será informado quer da alteração à encomenda, quer do código do cupão de reembolso. Se o cliente tiver preferência pelo reembolso na forma de pagamento original, poderá manifestar essa vontade através da resposta à mensagem da nossa equipa de Apoio ao Cliente, reenviando o código do cupão de reembolso, juntamente com os dados da conta bancária para a qual pretende que o valor seja reembolsado (nome do banco, IBAN e SWIFT).

A DUBAI DATES NUTRITION reserva-se, ainda, o direito de não permitir a conclusão do processo de compra caso seja detetada alguma situação, além das especificamente descritas no presente documento, decorrente de erro informático no processo de criação da ordem de encomenda, em qualquer das fases posteriores a esta e associada ao tratamento logístico da mesma, bem como por efeito da tomada de conhecimento ou da imposição, por autoridade competente, de qualquer restrição à venda dos produtos que comercializa. Para evitar esta

última situação, aconselha-se a que os clientes verifiquem, sempre que possível, a conformidade do produto em causa com a regulamentação aplicável ao país da morada de entrega.

A utilização de cupões de desconto associados a crédito acumulado em compras anteriores, a campanhas promocionais ou a compensações concedidas por efeito do reconhecimento da validade de reclamações apresentadas, só será efetivada em caso de verificação dos requisitos ou condições divulgados à data da ativação dos mesmos, designadamente no que se refere ao respetivo período de vigência, à disponibilidade de *stocks*, e ao cumprimento das disposições legais aplicáveis no momento da conclusão da compra.

Aviso: A DUBAI DATES NUTRITION pode modificar os preços sem aviso prévio.

Os pagamentos são sempre efetuados em Euros, mesmo quando os preços estão apresentados noutras moedas. Algumas entidades bancárias podem cobrar taxas de câmbio. A DUBAI DATES NUTRITION é totalmente alheia a este facto e não assume qualquer responsabilidade pelo mesmo.

Informações Adicionais

Os produtos, informações, serviços e outros conteúdos fornecidos por esta página ou por intermédio da mesma, incluindo, entre outros, quaisquer produtos, informações, e-mails, serviços e outros conteúdos oferecidos por qualquer hiperligação, são apenas fornecidos a título informativo e de forma sumária ou agregada. Esta informação não serve de substituto para os conselhos do médico ou de outro profissional da área da saúde do cliente ou para qualquer informação presente no folheto acompanhante e/ou embalagem de qualquer produto. Antes de adquirir ou utilizar qualquer produto, informação ou serviço oferecido por esta página ou por intermédio da mesma, incluindo, entre outros, qualquer produto, informação ou serviço oferecido por qualquer hiperligação, o cliente deve contactar o seu médico ou farmacêutico.

O cliente não deve utilizar a informação disponibilizada nesta página para diagnosticar ou tratar qualquer problema de saúde ou para a prescrição de qualquer medicamento ou outro tratamento. O cliente deve sempre consultar o seu médico ou farmacêutico e ler cuidadosamente toda a informação disponibilizada pelo fabricante de determinado produto, assim como a informação presente na bula ou embalagem de qualquer medicamento ou suplemento nutricional, vegetal ou homeopático, antes de iniciar qualquer dieta ou programa de treino ou antes de iniciar qualquer tratamento para qualquer problema de saúde. Cada indivíduo é diferente e a forma como uma pessoa reage a um produto em particular pode ser significativamente diferente da forma como outras pessoas reagem ao mesmo produto.

Exceto em caso de indicação em contrário na página, a DUBAI DATES NUTRITION não patrocina qualquer produto específico ou qualquer serviço oferecido, publicitado ou vendido nesta página ou por intermédio da mesma, incluindo, entre outros, qualquer produto ou serviço oferecido, publicitado ou vendido em ou através de qualquer hiperligação. A DUBAI DATES NUTRITION não é responsável por qualquer produto ou serviço divulgado por terceiros e disponível em qualquer hiperligação, bem como por qualquer reivindicação de qualidade ou desempenho feita por aqueles. O cliente é, por este meio, avisado de que outras páginas na Internet, incluindo, entre outras, hiperligações ou páginas com uma hiperligação para esta, podem conter material ou informação que algumas pessoas podem considerar como de carácter inapropriado ou ofensivo, impreciso, falso, errado ou enganador, difamatório ou calunioso, que infringe os direitos de terceiros ou que é, de qualquer outra forma, ilícito. A DUBAI DATES NUTRITION declina expressamente qualquer responsabilidade pelo conteúdo, legalidade, decoro ou precisão de qualquer informação e de quaisquer produtos ou serviços presentes em qualquer hiperligação ou qualquer página com uma hiperligação para esta.

1.5 - Garantia

Sendo o acesso aos bens e serviços correspondentes aos contratados e com a garantia de correto funcionamento um dos direitos fundamentais dos consumidores, a DUBAI DATES NUTRITION garantirá, por um período de 24 meses contados da data da compra (exceto no caso dos bens perecíveis), a qualidade dos seus produtos, oferecendo aos clientes, nos casos em que se demonstre legítimo, uma das seguintes soluções, por esta ordem:

- Reparação do bem danificado, garantindo o correto funcionamento e/ou qualidade final;
- Troca do bem por um bem igual;
- Troca do bem por um bem semelhante em características e finalidade, desde que acordado com o cliente;
- Resolução do contrato e consequente reembolso, se nenhuma das opções anteriores for possível.

O exercício do direito à garantia por parte do cliente terá sempre lugar mediante a apresentação da reclamação ao serviço de Apoio ao Cliente e da devolução do bem avariado ou não correspondente ao contratado.

O serviço de Apoio ao Cliente analisará o artigo em causa no sentido de confirmar o efetivo direito à garantia por parte do cliente, sendo excluídas todas as situações que se comprovem resultar, entre outras, de:

- Uso abusivo, dano intencional ou dano negligente por parte do cliente;
- Desgaste normal do produto, desde que dentro dos níveis expectáveis e declarados pelo fabricante;

- Impossibilidade de comprovar a avaria ou defeito indicado pelo cliente;
- Todas as situações que forem detetadas como tentativas de fraude.

Após a avaliação do produto recebido, o cliente será informado da decisão relativa ao seu pedido. Nos casos em que haja lugar ao exercício da garantia, a DUBAI DATES NUTRITION promoverá a reparação, substituição ou reembolso do artigo no mais curto espaço de tempo possível, até ao limite de 30 dias contados da notificação a remeter por e-mail ao cliente, através da qual será confirmado o direito a acionar a garantia do produto.

O reembolso de qualquer quantia paga será realizado pela mesma via de pagamento utilizada na compra do produto, a menos que seja acordado de forma diferente com o cliente.

Estas disposições não prejudicam eventuais direitos do consumidor que resultem diretamente da lei em vigor.

Aviso: para efeito de acionamento da garantia, o cliente deverá conservar a embalagem original, e o material de acondicionamento fornecidos, pelo prazo mínimo de dois anos (ou pelo prazo equivalente à duração da extensão da garantia).

Em caso de recolha do produto por parte da DUBAI DATES NUTRITION, o cliente deverá garantir o correto embalamento do mesmo, quer em termos de selagem, quer em termos de isolamento de outras superfícies de contacto e/ou humidade no transporte. Para tanto, deverá: (i) colocar o produto na embalagem original, garantindo o adequado acondicionamento nessa embalagem; (ii) acondicionar o produto com a embalagem original numa segunda embalagem de transporte.

O departamento de Apoio ao Cliente estará sempre disponível à prestação de qualquer esclarecimento e/ou sugestão de acondicionamento prévios à expedição ou recolha do(s) produto(s) em causa.

1.6 - Sugestões e Reclamações

A opinião dos clientes é muito importante para a DUBAI DATES NUTRITION uma vez que permite a implementação de melhorias nos serviços prestados. Assim, se por algum motivo os clientes não ficarem satisfeitos com os mesmos ou com algum dos bens adquiridos, ou, ainda, caso tenham alguma sugestão, a DUBAI DATES NUTRITION agradece que lhes seja reportada qualquer situação, no prazo de 14 dias contados da ocorrência ou da receção da encomenda pelo destinatário ou por terceiro por si designado, para um dos canais de contacto com o serviço de Apoio ao Cliente.

Se o cliente tiver recebido um produto defeituoso ou danificado, ou se o produto recebido for diferente daquele que o cliente efetivamente encomendou, terá de anexar um vídeo à sua reclamação ou, conforme os casos, fotografias em que estejam claramente visíveis, quer o problema detetado, quer o estado da caixa em que a encomenda lhe foi entregue.

O cliente deverá também conservar na sua posse, até indicação em contrário por parte do serviço de Apoio ao Cliente, quer o produto com defeito, danificado ou não conforme, quer a respetiva caixa da encomenda.

Se, no momento da entrega da encomenda, o exterior da caixa não estiver em perfeitas condições, o cliente deverá rejeitar a entrega sob pena de não aceitação da reclamação. **Aviso:** Se, em resultado da avaliação da reclamação apresentada, ao cliente for remetido um cupão de envio de produto numa encomenda futura, esse cupão deverá ser acionado dentro do prazo de validade no mesmo indicado sob pena de rutura de stock do produto de substituição.

A DUBAI DATES NUTRITION encontra-se registada na Plataforma do **Livro de Reclamações Online** pelo que qualquer cliente poderá aceder ao mesmo clicando **aqui** ou acedendo à página <https://www.livroreclamacoes.pt>.

1.7 - Resolução Alternativa de Litígios

Em caso de litígio, o consumidor pode recorrer às entidades de Resolução Alternativa de Litígios de consumo identificadas no portal do consumidor, no sítio eletrónico www.consumidor.pt, ou às entidades de Resolução de Litígios de Consumo em Linha identificadas no sítio eletrónico:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

As entidades de resolução alternativa de litígios atualmente existentes são as seguintes:

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

– Competência genérica

E-mail: cniacc@unl.pt

Web: <http://www.arbitragemdeconsumo.org>

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

Área geográfica abrangida - contratos celebrados no Distrito de Faro.

E-mail: apoio@consumidoronline.pt

Web: <http://www.consumidoronline.pt/>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

Área geográfica abrangida - contratos celebrados nos municípios de: Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua, Vila Nova de Poiares.

E-mail: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com

Web: <http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Área geográfica de abrangência - contratos celebrados na Área Metropolitana de Lisboa: Lisboa, Alcochete, Almada, Amadora, Azambuja, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira.

E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt / director@centroarbitragemlisboa.pt

Web: <http://www.centroarbitragemlisboa.pt>

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Área geográfica de abrangência - contratos celebrados na Área Metropolitana do Porto: Arouca, Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Porto, Póvoa de Varzim, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São João da Madeira, Trofa, Vale de Cambra, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia.

E-mail: cicap@mail.telepac.pt

Web: <http://www.cicap.pt>

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

Área geográfica de abrangência - contratos celebrados nos municípios de: Cabeceiras de Basto, Fafe, Felgueiras, Guimarães, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão, Vizela, Vieira do Minho e Vizela.

E-mail: triave@gmail.com

Web: <http://www.triave.pt>

CIAB – Centro de Informação, Arbitragem e Conflitos do Consumo

Área geográfica de Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Póvoa do Lanhoso, Terras do Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira, Vieira do Minho e Vila Verde.

Email: geral@ciab.pt

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

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira

Email: centroarbitragem.sras@gov-madeira.pt

Web: <http://www.srrh.gov-madeira.pt>