

TERMOS E CONDIÇÕES DE VENDA

1. Âmbito e Objeto

1.1. As presentes Condições Gerais destinam-se a regular os termos e condições da prestação do serviço de comércio de produtos da PSIFARO, Serviços Especializados de Psicologia, Lda., com sede na Rua Aboim Ascensão, n.º 13B, 8000-197 Faro, pessoa coletiva n.º 515078980 (doravante “PSIFARO”), através da loja online acessível em www.psifaro.pt, ou nos espaços físicos pertencentes à PSIFARO.

1.2. A atividade disponibiliza serviços administrativos, de psicologia, medicina e produtos físicos ou digitais, em clínicas ou online. O utilizador pode obter informações, agendar consultas e comprar serviços ou produtos presencialmente ou à distância, conforme previsto nestes termos.

1.3. A utilização da Loja Online e a realização de encomendas implicam a aceitação integral das presentes Condições Gerais pelo Utilizador. Caso não concorde com estes termos, o Utilizador deve abster-se de utilizar a Loja Online.

1.4. Podem existir condições específicas aplicáveis a determinados produtos ou serviços (por exemplo, cursos, serviços de psicologia, campanhas promocionais). Em caso de conflito entre essas condições específicas e as presentes Condições Gerais, prevalecem as condições específicas.

1.5. A encomenda de produtos só pode ser efetuada por Utilizadores com idade igual ou superior a 18 anos. Utilizadores menores de 18 anos apenas podem efetuar encomendas com autorização dos respetivos representantes legais, os quais serão responsáveis por qualquer ato praticado pelo menor no âmbito da Loja Online.

1.6. Os elementos e informações fornecidos pelo Utilizador produzem efeitos jurídicos plenos. O Utilizador reconhece a validade das comunicações e contratos celebrados por via eletrónica e não poderá invocar a falta de assinatura manuscrita para se eximir às obrigações assumidas.

2. Informação de Produtos e Conteúdos

2.1. A PSIFARO fará todos os esforços para que a informação apresentada na Loja Online (características dos produtos, preços, imagens, disponibilidades, etc.) esteja correta e

PsiFaro

atualizada, procurando corrigir com a maior brevidade quaisquer erros tipográficos ou omissões que venham a ser detetados.

2.2. No caso de produtos digitais (por exemplo, eBooks, materiais de apoio, cursos online), a descrição do formato do ficheiro (por exemplo, PDF, ePub, vídeo) e dos requisitos técnicos necessários à sua utilização/visualização é disponibilizada na página de cada produto.

2.3. A PSIFARO reserva-se o direito de alterar, a qualquer momento e sem aviso prévio, as características e conteúdos dos produtos digitais (por exemplo, atualização de versões, inclusão de novos módulos ou materiais), bem como de descontinuar ou retirar produtos da Loja Online.

2.4. Em caso de erro manifesto na indicação do preço, descrição ou outras características relevantes de um produto, a PSIFARO não se encontra vinculada a tal informação incorreta, podendo anular qualquer encomenda baseada nesse erro, informando o Utilizador e reembolsando-o de quaisquer quantias já pagas.

3. Preços e Pagamento

3.1. Todos os preços dos produtos apresentados, na clínica ou na Loja Online são indicados em euros (€) e incluem o IVA à taxa legal em vigor, sem imputação ao utente/cliente de taxas ou outros custos inerentes ao processamento do pagamento, salvo indicação expressa em contrário.

3.2. A PSIFARO pode alterar os preços dos produtos a qualquer momento, sem aviso prévio. Todavia, tais alterações não se aplicarão a encomendas já confirmadas.

3.3. O Utilizador poderá efetuar o pagamento das suas encomendas através dos meios disponibilizados no processo de checkout, designadamente:

- Referência Multibanco;
- MB WAY;
- Cartão de Crédito/Débito (por exemplo, Visa, Mastercard);
- Transferência Bancária ou outros que venham a ser disponibilizados no futuro.

3.4. Alguns meios de pagamento poderão ser processados por entidades terceiras (prestadores de serviços de pagamento). Nesses casos, os dados necessários ao pagamento

serão transmitidos e tratados de forma segura, de acordo com as normas e protocolos de segurança dessas entidades e da PSIFARO.

3.5. O contrato considera-se formado após a confirmação da encomenda pela PSIFARO, a qual é efetuada mediante o envio de um email de confirmação para o endereço indicado pelo Utilizador.

3.6. Se o pagamento não for efetuado dentro do prazo indicado ou se ocorrer qualquer irregularidade na operação de pagamento, a PSIFARO poderá cancelar a encomenda, informando o Utilizador desse facto.

3.7. O pagamento de consultas a realizar de forma presencial deverá ser realizado até ao momento imediatamente anterior à execução destas.

3.8. O pagamento de consultas realizadas à distância deverá ser realizado nas 24h que antecedem a realização da consulta.

4. Disponibilização e Entrega

4.1. Produtos Digitais (eBooks, Materiais de Download, Cursos Online)

4.1.1. Após a confirmação do pagamento, o Utilizador receberá um email com o link para download ou acesso ao produto digital adquirido ou, em alternativa, o produto ficará disponível na respetiva área de cliente na Loja Online.

4.1.2. O acesso ao download ou ao conteúdo digital será, em regra, imediato após a confirmação do pagamento ou disponibilizado num prazo máximo de 24 horas. Salvo ocorrendo problemas técnicos não imputáveis à PSIFARO.

4.1.3. O link para download ou acesso poderá ter um período de validade limitado, o qual será indicado na página do produto ou no email de confirmação. Findo esse prazo, a PSIFARO não garante a manutenção do acesso, salvo indicação em contrário.

4.1.4. O Utilizador é responsável por assegurar que dispõe dos equipamentos, sistemas e software necessários para descarregar, abrir e utilizar os ficheiros ou conteúdos digitais adquiridos.

4.2. Produtos Físicos (se aplicável)

4.2.1. Caso a PSIFARO comercialize produtos físicos, a entrega das encomendas será efetuada, salvo indicação em contrário, no prazo de até 30 dias após a confirmação da

encomenda e do pagamento, ou recolhido num dos espaços físicos da PSIFARO indicado no ato da compra.

4.2.2. As entregas serão realizadas por transportadora ou pelos CTT, para a morada indicada pelo Utilizador no momento da encomenda. É responsabilidade do Utilizador garantir que a morada fornecida está correta e completa.

4.2.3. Os custos de envio, quando aplicáveis, serão indicados de forma clara durante o processo de encomenda, antes da conclusão da compra.

4.2.4. Em caso de dano ou extravio do produto físico durante o transporte, o Utilizador deverá comunicar a situação à PSIFARO logo que possível, de preferência no prazo máximo de 48 horas após a data prevista de entrega, para que seja possível acionar os procedimentos junto da transportadora e encontrar uma solução adequada (substituição, reenvio ou reembolso, conforme o caso).

5. Direito de Livre Resolução (Devoluções)

5.1. Produtos Físicos

5.1.1. Nos termos legais aplicáveis, o Utilizador tem o direito de resolver o contrato, sem necessidade de indicar motivo, no prazo de 14 (catorze) dias a contar:

- da data em que o Utilizador ou um terceiro por si indicado, que não o transportador, adquira a posse física do bem; ou
- no caso de vários bens encomendados numa única encomenda, entregues separadamente, da data em que adquira a posse física do último bem.

5.1.2. Para exercer o direito de livre resolução, o Utilizador deverá comunicar a sua decisão à PSIFARO por meio de declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada por correio ou email) para os contactos indicados nestas Condições Gerais, podendo utilizar um modelo de formulário de resolução, se disponível, sem que tal seja obrigatório.

5.1.3. Em caso de resolução, o Utilizador deverá devolver o(s) bem(ns) à PSIFARO, em adequado estado de conservação, sem demora injustificada e, o mais tardar, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão de resolução.

5.1.4. Os custos diretos de devolução do(s) bem(ns) são da responsabilidade do Utilizador, salvo se a PSIFARO aceitar suportá-los ou se tiver informado previamente em sentido diferente.

5.1.5. Após a receção do(s) bem(ns), a PSIFARO reembolsará o Utilizador de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega (com exceção de custos suplementares resultantes da escolha de uma modalidade de envio diferente da modalidade menos onerosa oferecida), utilizando o mesmo meio de pagamento que o Utilizador utilizou na transação inicial, salvo acordo em contrário.

5.2. Garantia

5.2.1. Os produtos físicos têm garantia de 3 anos em caso de falta de conformidade, nos termos da lei geral.

5.3. Exceção para Produtos Digitais

5.3.1. Nos termos do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, o Utilizador reconhece e aceita que perde o direito de livre resolução relativamente a conteúdos digitais não fornecidos em suporte material (por exemplo, eBooks, materiais de download, cursos online) a partir do momento em que o download seja iniciado ou o acesso ao conteúdo seja disponibilizado/comece a ser fruído.

5.3.2. Ao adquirir um produto digital e ao iniciar o respetivo download ou acesso, o Utilizador declara o seu consentimento expresso para a execução imediata do contrato e reconhece que, por esse motivo, perde o direito de livre resolução relativamente a esse produto digital.

5.3.3. Para efeitos de prova, a PSIFARO poderá registar, por meios adequados, a manifestação de consentimento e o momento em que o download/acesso é iniciado.

6. Cancelamento

6.1. Os serviços de consultas, adquiridos em packs, devem ser utilizados dentro do prazo de 12 meses.

6.2. As desmarcações de consultas adquiridas nos termos do artigo anterior devem ser canceladas com antecedência de 24h, sob pena de se considerar realizada, ressalvados justos impedimentos.

7. Propriedade Intelectual

7.1. Todos os produtos, conteúdos, textos, imagens, gráficos, logótipos, marcas, vídeos, áudios, materiais didáticos e outros elementos disponibilizados na Loja Online e nos produtos digitais são propriedade intelectual da PSIFARO ou de terceiros que autorizaram a sua utilização.

7.2. A aquisição de um produto digital confere ao Utilizador exclusivamente uma licença de uso pessoal, não exclusiva, intransmissível e não sublicenciável, destinada a fins estritamente pessoais e não comerciais.

7.3. É estritamente proibida a reprodução, cópia, gravação, modificação, adaptação, tradução, distribuição, disponibilização, venda, revenda, partilha com terceiros ou qualquer outra forma de utilização não autorizada dos ficheiros ou conteúdos adquiridos, no todo ou em parte, seja a título gratuito, seja oneroso.

7.4. Qualquer utilização não autorizada dos conteúdos pode constituir ilícito civil e/ou criminal, conferindo à PSIFARO o direito de recorrer às vias legais, incluindo pedido de indemnização pelos prejuízos sofridos.

8. Reclamações

8.1. O Utilizador poderá apresentar reclamações, pedidos de informação ou sugestões à PSIFARO através dos seguintes contactos:

- Email: geral@psifaro.pt
- Morada: PSIFARO, Serviços Especializados de Psicologia, Lda., Rua Aboim Ascensão, n.º 13B, 8000-197 Faro.

8.2. A PSIFARO dispõe de Livro de Reclamações Eletrónico, acessível através do endereço www.livroreclamacoes.pt, sem prejuízo do livro de reclamações físico disponível nas instalações, quando aplicável.

9. Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL)

9.1. Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer à Plataforma Europeia de Resolução de Litígios em Linha, disponível em <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

9.2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o consumidor pode recorrer às seguintes entidades de resolução alternativa de litígios de consumo:

