

**GARANTIA DE PRODUTOS**  
**E**  
**POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES**

**GARANTIA DOS PRODUTOS**

1. Garantia de conformidade dos produtos

- 1.1. A PHYSIOCAT responde por qualquer falta de conformidade dos produtos que exista no momento em que os mesmos são entregues ao Cliente.
- 1.2. Os produtos não são conformes com o contrato de compra e venda quando se verifique algum dos seguintes factos:
  - 1.2.1. Não correspondam à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e não detenham a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;
  - 1.2.2. Não sejam adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;
  - 1.2.3. Não sejam entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e
  - 1.2.4. Não sejam fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda;
  - 1.2.5. Não sejam adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;
  - 1.2.6. Não correspondam à descrição e não possuam as qualidades da amostra ou modelo que a PHYSIOCAT tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;
  - 1.2.7. Não sejam entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e
  - 1.2.8. Não correspondam à quantidade e não possuam as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pela PHYSIOCAT, ou em seu nome, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.
- 1.3. Nos termos do Direito do Consumo, o prazo geral de garantia dos produtos é de 3 (três) anos para os produtos novos, a contar da data da entrega dos produtos ao Consumidor.

1.3.1. Manifestando-se a desconformidade nos 2 primeiros anos de garantia, presume-se a sua existência na data de entrega do bem. Manifestando-se depois, entre os 2 e os 3 anos, cabe ao consumidor provar que a desconformidade já existia à data da entrega do bem.

1.3.2. Nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata **substituição do bem** ou a **resolução do contrato**.

1.3.3. **O direito de resolução**, é exercido através de declaração à PHYSIOCAT na qual o consumidor informa da sua decisão de pôr termo ao contrato de compra e venda. A declaração prevista no número anterior pode ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais. Se a falta de conformidade respeitar a uma parte dos bens e se verifique fundamento para a resolução do contrato nos termos do artigo 15.º da lei aplicável, o consumidor tem o direito a resolver o contrato na parte relativa ao bem não conforme ou a quaisquer bens adquiridos conjuntamente com o bem não conforme caso não seja razoavelmente expectável que o consumidor aceite a manutenção do contrato apenas com os bens conformes. O exercício do direito de resolução do contrato no seu conjunto ou, nos termos supra descritos, em relação a alguns dos bens, determina:

**a) A obrigação de o consumidor devolver os bens à Physiocat, a expensas desta;**

**b) A obrigação da Physiocat reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor.** A PHYSIOCAT deve efetuar o reembolso dos pagamentos através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo havendo acordo expresse em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso. No prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, a Physiocat deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem.

1.3.4 Nas vendas a **profissionais**, a PHYSIOCAT também responde por qualquer defeito dos produtos que exista no momento em que são entregues ao Cliente, sendo o prazo de garantia de 6 (seis) meses, a contar da data da entrega dos produtos. Para efeitos de aplicação deste número, entende-se por profissionais todas as pessoas singulares, ou coletivas, públicas ou privadas, que atuam em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.

## 2. Exclusões da garantia

2.1. Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos constantes do n.º 1.2 da cláusula anterior e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

2.2. Não se considera, igualmente, existir falta de conformidade nem defeitos nos produtos, da responsabilidade da PHYSIOCAT, a ocorrência de vícios ou defeitos pelos quais a PHYSIOCAT não seja responsável, nomeadamente quando decorram das seguintes situações:

- a) Da não utilização e/ou conservação dos produtos de modo cuidado, diligente e/ou conforme as respetivas indicações;
- b) Da utilização dos produtos para fim diferente daquele a que os mesmos se destinam;
- c) Da produção dos produtos de acordo com as solicitações do cliente e características específicas por indicadas (personalização);
- d) Do uso/consumo normal dos produtos;
- e) De modificação ou alteração dos produtos.

## 3. Procedimento

3.1. Caso o Produto adquirido não esteja conforme ou padeça de algum defeito, o CLIENTE deverá comunicar a situação à PHYSIOCAT, apresentando a respetiva fatura e a descrição da não conformidade, devendo os respetivos produtos ser entregues à PHYSIOCAT para avaliação.

3.2. Após a receção dos produtos nas instalações da PHYSIOCAT, será feita a verificação da não conformidade denunciada e, caso comprovada qualquer falta de conformidade da responsabilidade da PHYSIOCAT, o CLIENTE terá direito:

3.2.1. À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem, sendo cada uma delas efectuadas a título gratuito, num prazo razoável a contar do momento em que a Physiocat tenha sido informada pelo consumidor da falta de conformidade, sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina.

3.2.2. Nos termos da lei aplicável, o consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser à PHYSIOCAT custos

desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo: a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade; b) A relevância da falta de conformidade; e c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.

- 3.2.3. O prazo para a reparação ou substituição não deve exceder os 30 dias, salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo superior. Em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de garantia adicional de seis meses por cada reparação até ao limite de quatro reparações, devendo a PHYSIOCAT, aquando da entrega do bem reparado, transmitir ao consumidor essa informação.
- 3.2.4. Havendo substituição do bem, a PHYSIOCAT é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra no bem sucedâneo, nos termos do disposto no artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de Outubro.
- 3.2.5. Em caso de substituição do bem, não pode ser cobrado ao consumidor qualquer custo inerente à normal utilização do bem substituído.
- 3.2.6. Os custos com a devolução ou recolha dos produtos dentro da garantia serão suportados pela PHYSIOCAT sempre que se conclua que a não conformidade em questão está ao abrigo do período de garantia.
- 3.2.7. O CLIENTE pode escolher entre a redução proporcional do preço e a resolução do contrato, caso a PHYSIOCAT: i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem; ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem cumprindo os termos previstos na lei, nomeadamente dentro dos prazos para o efeito; iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor. Ou caso a) a falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa da PHYSIOCAT de repor os bens em conformidade; b) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.
- 3.2.8. A redução do preço é proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade.

## **TROCAS E DEVOLUÇÕES**

A PHYSIOCAT concede aos seus Clientes a possibilidade de estes devolverem e/ou efetuarem a troca dos produtos adquiridos, nos termos indicados em seguida:

1. O Cliente dispõe de 30 dias contados da data compra dos produtos ou da entrega dos mesmos pela PHYSIOCAT, para efetuar a sua devolução ou troca. O Cliente será responsável por assegurar a entrega dos produtos na loja da PHYSIOCAT, não se aceitando quaisquer devoluções enviadas à cobrança.
2. O direito de devolução ou troca dos produtos concedido pela PHYSIOCAT aplica-se exclusivamente aos produtos que possam ser devolvidos nas mesmas condições em que o Cliente os recebeu, não se efetuando devoluções ou trocas de produtos que tenham sido usados, ou cujas etiquetas tenham sido removidas e/ou cortadas, ou que apresentem danos imputáveis ao Cliente.
3. Qualquer alteração dos produtos para além da simples abertura da respetiva embalagem invalida a possibilidade de devolução ou troca.
4. Os produtos deverão ser devolvidos utilizando ou incluindo, cumulativamente:
  - a. A embalagem original completa com todo o seu conteúdo;
  - b. A fatura/recibo;
  - c. Todas as etiquetas dos produtos.
5. Após a receção dos produtos que pretendem ser devolvidos ou trocados, a PHYSIOCAT procede à verificação da conformidade dos produtos em causa, aferindo se se encontram nas condições exatas em que foram entregues ao Cliente, nomeadamente com todas as etiquetas e partes constituintes/acessórios, sem terem sido usados e sem quaisquer danos causados pelo Cliente.
6. Após validação do estado dos produtos, a PHYSIOCAT valida ou rejeita a respetiva devolução ou troca.
  - a. Se o Cliente pretendia a devolução, sendo a mesma validada, a PHYSIOCAT reembolsa o valor pago através do mesmo meio de pagamento utilizado pelo Utilizador para a transação original;
  - b. Se o Cliente pretende a troca, sendo a mesma validada, a PHYSIOCAT fará a troca por outro produto escolhido pelo Cliente, podendo haver lugar à devolução pela PHYSIOCAT de valor remanescente para o preço do novo

produto, ou ao pagamento pelo Cliente do valor que exceda o preço do produto anterior.

#### Exclusões

Excetuam-se do disposto nas presentes Condições os casos em que os produtos vendidos sejam selados e não suscetíveis de devolução ou troca por motivos de proteção de saúde ou higiene, suscetíveis de estar em contacto com a pele, quando abertos após a entrega, bem como artigos personalizados ou feitos por medida.

Excluem-se também do direito de devolução ou troca constante destas Condições produtos que estejam em promoção ou saldos

A PHYSIOCAT poderá alterar a sua Política de Trocas e Devoluções a qualquer momento, passando a alteração a ser aplicada de forma imediata e para as compras realizadas a partir dessa data.

Em vigor a partir de 12 de Outubro de 2022