

Portugal

Versão atualizada em: [31 de Dezembro de 2021]

As presentes Condições Gerais de Fornecimento (em conjunto com os documentos aqui referidos) da Loja Online da Samsung (“Condições Gerais”) são aplicáveis à venda de bens da marca Samsung comercializados (“Produtos”), através da loja online da Samsung (“Loja Online Samsung”), disponível em <http://www.samsung.com/pt> (o “Website”).

As Condições Gerais não abrangem a venda de Produtos por parte de entidades terceiras fora da Loja Online Samsung, incluindo, mas sem limitar as lojas que possam ser apresentadas como meras sugestões de possibilidade de compra de alguns produtos divulgados no Website.

Leia cuidadosamente estas Condições Gerais antes de consultar qualquer Produto na nossa Loja Online Samsung.

Para efetuar uma encomenda de qualquer um dos nossos Produtos, terá que aceitar expressamente as presentes Condições Gerais. Se não aceitar as presentes Condições Gerais não poderá efetuar qualquer pedido de encomenda de Produto na Loja Online Samsung. Pode imprimir ou guardar em suporte digital (download) as presentes Condições Gerais para as consultar posteriormente. A Samsung recomenda que guarde uma cópia destas Condições Gerais para seu próprio registo.

Quem somos

1.1 A Loja Online Samsung é operada pela Samsung - Electrónica Portuguesa, Unipessoal, Lda. (a “Samsung” ou “nós”), com sede no Lagoas Park, Edifício 5B – Piso 4, Porto Salvo, pessoa coletiva n.º 501325301, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Cascais sob o mesmo número.

1.2 Para qualquer esclarecimento relacionado com a Loja Online Samsung ou as presentes Condições Gerais poderá contactar o Serviço de Apoio ao Cliente Samsung através de qualquer um dos seguintes meios:

Email: sep.contactus@samsung.com

Telefone: Linha de Apoio Samsung - 210 608 098, dias úteis das 09H00 às 20H00, chamada para a rede fixa nacional

Live chat: <https://www.samsung.com/pt/support/livechat/>

Disponibilidade do serviço

2. Apenas são efetuadas entregas em Portugal Continental, ou seja, não são efetuadas quaisquer entregas nos arquipélagos da Madeira e dos Açores, nem em qualquer outro país.

Declarações e Condições do Cliente

3.1 Ao efetuar um pedido de encomenda na nossa Loja Online Samsung, declara e garante que:

- 3.1.1 Tem capacidade legal para celebrar contratos;
- 3.1.2 Tem, pelo menos, 18 anos ou é legal representante da pessoa coletiva em nome da qual está a efetuar a encomenda e irá celebrar o contrato com a Samsung, tendo capacidade para praticar todos os atos subjacentes ao pedido de encomenda;
- 3.1.3 É residente em Portugal ou noutro país no Espaço Económico Europeu;
- 3.1.4 Acede à Loja Online Samsung a partir de um local em Portugal ou noutro país no Espaço Económico Europeu;
- 3.1.5 É uma pessoa singular e consumidor (doravante “Consumidor” entendido como pessoa singular que atua com fins que não se integram no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional), estando a comprar os Produtos nessa qualidade; ou

é uma pessoa singular que atua em nome e por conta de uma pessoa coletiva, com poderes e capacidade para todos os atos subjacentes ao pedido de encomenda.

3.1.6 Para efeitos do parágrafo anterior declara e garante que não adquire os Produtos na loja online para revenda ou para a exploração comercial dos mesmos, mas sim para consumo próprio e interno no âmbito da atividade profissional da pessoa coletiva que representa. Caso pretenda adquirir os Produtos no âmbito de exploração comercial, a Samsung deverá ser contactada pelos canais de venda empresarial (Suporte B2B 210 608 121, dias úteis das 09H00 às 20H00, chamada para a rede fixa nacional).

3.1.7 Não utiliza a Loja Online Samsung, ou os produtos nela adquiridos para quaisquer finalidades ilícitas, nomeadamente fraudulentas.

3.2 O Cliente é responsável pela veracidade dos dados comunicados à Samsung.

3.3 A Loja Online Samsung dirige-se a Consumidores e a pessoas coletivas que utilizam os bens adquiridos para consumo dentro das suas organizações e não numa atividade profissional de exploração comercial dos bens através, designadamente, da sua revenda ou aluguer a terceiros. Caso pretenda adquirir Produtos para a sua exploração comercial deverá contactar a Samsung pelos canais de venda empresarial (Suporte B2B 210 608 121, dias úteis das 09H00 às 20H00, chamada para a rede fixa nacional).

3.4 A Samsung declina qualquer responsabilidade por eventual atraso ou impossibilidade de processamento da encomenda, nomeadamente na entrega da mesma, decorrente de erro ou insuficiência dos dados comunicados pelo Cliente.

Celebração do Contrato

- 4.1 A informação disponibilizada na Loja Online Samsung não constitui uma oferta ou proposta de venda, mas apenas um convite a contratar. Os Produtos disponibilizados na Loja Online Samsung podem variar por livre decisão da Samsung. As características principais dos Produtos são indicadas em cada momento na Loja Online Samsung. A Samsung reserva-se no direito de modificar a qualquer momento a informação apresentada sobre: Produtos, preços, campanhas, promoções, condições comerciais e serviços, nomeadamente para corrigir eventuais erros tipográficos. Todas as campanhas promocionais em vigor têm stock limitado e exclusivo para comercialização na Loja Online Samsung. Deve assim confirmar sempre a informação constante da Loja Online Samsung antes de efetuar qualquer encomenda.
- 4.2 Um pedido de encomenda é uma proposta contratual efetuada por si, nos termos da qual pretende comprar o Produto ou Produtos incluídos na encomenda. Considera-se que nos efetuou uma encomenda ao enviar a mesma através do nosso processo de compra online.
- 4.3 A Samsung apenas processa uma encomenda após a confirmação do respetivo pagamento, pelo que não podemos garantir a disponibilidade dos produtos até ao início do processamento da respetiva encomenda.
- 4.4 Depois de efetuar e concluir a sua encomenda, receberá um email nosso a acusar a receção da mesma e com um Número de Encomenda, assim como os dados do Produto ou Produtos indicados (a “Confirmação da Encomenda”). Todas as encomendas estão sujeitas à aceitação pela Samsung da proposta de compra do Produto ou Produtos por si indicados. A proposta só será considerada aceite (e o contrato de compra e venda definitivamente celebrado – doravante o “Contrato”) quando lhe enviarmos um email nosso a informar que o Produto foi enviado ou que já saiu do armazém (“Confirmação de Envio”).

- 4.5 A Samsung pode recusar a encomenda (e, nessa medida, não concluir a celebração do Contrato) nas seguintes situações:
- 4.5.1 Quando qualquer um dos Produtos da encomenda não esteja disponível;
 - 4.5.2 Quando o pagamento for recusado ou não pudermos obter confirmação do mesmo;
 - 4.5.3 Se existir um erro de escrita na descrição ou no preço do Produto (conforme Cláusula 8 abaixo);
 - 4.5.4 Se o Cliente não assegurar a sua disponibilidade para o agendamento de entrega de Produtos dentro dos prazos e condições definidos quando aplicável nos termos da Cláusula 6; ou
 - 4.5.5 Se não cumprir os requisitos previstos na Cláusula 3 anterior.
- 4.6 A sua encomenda ficará disponível para consulta na secção de As Minhas Encomendas, na Loja Online Samsung.
- 4.7 A realização de qualquer encomenda de Produtos na Loja Online Samsung implica a aceitação prévia das presentes Condições Gerais em cada compra que seja realizada pelo Cliente, pelo que o Cliente deve ler, compreender e aceitar na íntegra as mesmas.
- 4.8 Pode submeter encomendas através da sua Conta Samsung (que pode criar nesse momento) ou apenas como convidado (sem criação de conta). Deverá seguir todos os passos da compra para que a mesma fique finalizada com sucesso.
- 4.9 O contrato (“Contrato”) só se considerará celebrado quando lhe enviarmos a Confirmação de Envio e terá como objeto apenas os Produtos que estejam expressamente identificados na mesma. Não estamos obrigados a proceder à venda de Produtos até que a encomenda e respetivo pagamento tenham ocorrido validamente e que tenha sido enviada por nós a Confirmação de Encomenda e posterior Confirmação de Envio.
- 4.10 Os dados registados pela Samsung constituem prova do conjunto de transações efetuadas entre a Samsung e o Cliente. A Samsung arquiva o documento eletrónico em que se formaliza o Contrato e mantém-no acessível. O contrato é celebrado em língua portuguesa.

Ligações para outros websites

5. No website da Samsung e na Loja Online Samsung podemos incluir links para websites de entidades terceiras, independentemente de existir ou não um vínculo contratual formal. A Samsung não será parte de qualquer contrato que venha a celebrar com essas entidades terceiras, nem será responsável pelo mesmo. Esta exoneração de responsabilidade da Samsung não limita, ou afeta de qualquer forma, os direitos legais ou contratuais que tenha sobre a entidade terceira em causa.

Disponibilidade e Entrega (com instalação, quando aplicável)

- 6.1 Os Produtos encomendados na Loja Online Samsung apenas poderão ser enviados para um endereço em Portugal Continental (excluindo, portanto, os Arquipélagos dos Açores e da Madeira).
- 6.2 Os Produtos serão entregues de acordo com o método de entrega escolhido pelo Cliente durante o processo de compra (e antes de concluir a encomenda), consoante o tipo de Produtos que estiver em causa: (i) Produtos de menor dimensão (peso bruto inferior a 30Kg, excluindo qualquer Televisão) - entrega sem agendamento prévio, e (ii) Produtos de maior dimensão (peso bruto superior a 30Kg e Televisões) - entrega com agendamento prévio.

- 6.3 Para Produtos de menor dimensão, a entrega (sem agendamento prévio) será efetuada dentro do prazo estimado de 3 (três) dias úteis, conforme indicado na Confirmação de Encomenda, e sempre dentro do prazo máximo 15 (quinze) dias a contar da celebração do Contrato. Neste caso, o Cliente será informado no próprio dia em que a entrega será efetuada por mensagem escrita (sms) para o contacto indicado pelo mesmo no momento da Encomenda.
- 6.4 Para Produtos de maior dimensão (peso bruto superior a 30Kg e Televisões) a entrega é efetuada mediante agendamento prévio, pelo que o Cliente será contactado para agendar a data de entrega e respetiva instalação, sempre dentro do prazo máximo 15 (quinze) dias a contar da celebração do Contrato. Nesse caso, a entrega incluirá a instalação dos mesmos nos termos abaixo indicados. O Cliente deve indicar a sua disponibilidade para o agendamento com a antecedência mínima de 2 (dois) dias e máxima de 15 (quinze) dias a contar do contacto pela Samsung para o efeito, sob pena de, após decorrido o referido período, a encomenda ser recusada pela Samsung.
- 6.5 Caso numa encomenda sejam escolhidos Produtos de diferentes tipologias de dimensões nos termos acima referidos, haverá lugar a duas entregas autónomas.
- 6.6 A Samsung entregará os Produtos na morada que nos indique na encomenda (e não poderá alterar a mesma após enviar a encomenda) e utilizará os seus contactos fornecidos na mesma. Apenas entregaremos os Produtos ao Cliente, pelo que deve assegurar que estará presente no momento da entrega ou, caso assim entenda, que estará alguém autorizado a aceitar a entrega e assinar em seu nome. Nesse sentido, o Cliente é responsável por assegurar que, na morada de entrega, se encontra alguém presente para viabilizar a referida entrega. Caso não tenha recebido os Produtos no prazo estimado, poderá contactar a Samsung através dos contactos acima indicados.
- 6.7 A entrega dos Produtos não inclui a sua instalação, a menos que se especifique expressamente de outro modo para um Produto na Loja Online Samsung, como é o caso dos Produtos de maior dimensão (peso bruto superior a 30Kg e Televisões), em que a entrega é efetuada mediante agendamento prévio.
- 6.8 No caso de a instalação estar incluída com a entrega, o Cliente deve assegurar, por ser sua responsabilidade, que o lugar selecionado para a instalação cumpre as condições exigidas para o Produto em causa (por exemplo, a distância a ligações de antena ou cabo, tomadas de eletricidade, à canalização de água ou esgotos, que não exceda os 1,2 metros) e esteja preparado para a instalação.
Igualmente, o Cliente deve selecionar e ter preparado o lugar que permita realizar a entrega, sem usar gruas ou outra maquinaria, e sem ter que desmontar ou desembalar o Produto noutros sítios; e que permita realizar a instalação, por exemplo, dispondo de espaço para circular e área de trabalho suficientes.
A instalação será realizada por uma equipa de duas pessoas, pelo que qualquer trabalho que requeira pessoas adicionais não está incluído. A instalação não será executada se as tomadas de eletricidade não forem consideradas seguras, e não serão executados trabalhos de carpintaria, eletricidade, canalização, alvenaria ou bricolage. Para as televisões, a instalação incluirá apenas a abertura da embalagem e colocação do Produto com seu suporte, a ligação à antena ou cabo, e à fonte de alimentação, a sintonização automática de quatro canais definidos pela Samsung. A Samsung não incluirá, em caso algum, qualquer instalação, colocação ou montagem na parede de televisões.
Nenhuma outra atividade será executada, como a montagem ou desmontagem de móveis ou prateleiras, a colocação de fios ou outras ligações elétricas ou de tomadas elétricas.

A instalação da máquina de lavar inclui apenas a instalação e o nivelamento. No caso dos produtos de encastrar, estes não incluem qualquer instalação. A instalação dos frigoríficos inclui a colocação do produto num local pretendido, desembalando-o e demonstrando ao cliente a ligação à rede elétrica. Por regra, os frigoríficos não são deixados ligados à rede elétrica devido à necessidade de assentar o gás antes de entrar em funcionamento. Existe a possibilidade de recolha gratuita do eletrodoméstico antigo de grande dimensão (com mais de 30Kg) do Cliente, desde que tal seja solicitado no agendamento da entrega. As condições de remoção do antigo equipamento devem ser asseguradas, o qual deverá ser desligado e, quando aplicável, estar vazio e seco.

A Samsung não instala placas, nem fornos.

6.9 A Samsung envidará os seus melhores esforços para cumprir os prazos de entrega indicados no momento da encomenda, sendo que qualquer atraso na entrega não confere ao Cliente o direito a qualquer indemnização ou compensação, incluindo pela privação do uso, ocorrendo dentro do prazo máximo de entrega de 30 (trinta) dias a contar da data da compra.

6.10 O Cliente é totalmente responsável por assegurar a sua disponibilidade para a entrega dos Produtos considerando os prazos acima indicados e de acordo o que venha a ser agendado com a Samsung, quando aplicável. Sem prejuízo de tal, no caso de impossibilidade de entrega dos produtos encomendados que seja imputável ao Cliente, a Samsung procederá a nova tentativa de entrega nos termos acordados no momento da realização da encomenda. Caso se verifique uma segunda impossibilidade de entrega que seja imputável ao Cliente, a Samsung poderá resolver o Contrato, sendo o Cliente reembolsado pelo valor pago nos termos da Cláusula 9.

Transmissão do risco e da propriedade

7.1 Os Produtos ficam à responsabilidade do Cliente desde o momento da entrega, que se considera efetuada quando o Cliente ou um terceiro indicado ou autorizado por si tenha adquirido a posse física dos Produtos e os mesmos se encontrem instalados, quando aplicável. No caso de existir instalação do Produto e que o acesso ao lugar indicado pelo Cliente exija que o Produto seja desembalado previamente, tal apenas ocorrerá por sua indicação, transferindo-se nesse momento o risco do Produto e passando a ser o Cliente responsável pelos danos que resultem do mesmo.

7.2 A propriedade dos Produtos será transmitida quando ocorra o último dos seguintes eventos: a entrega do Produto, ou quando a Samsung receba o pagamento integral de todos os valores devidos pelos Produtos, incluindo os custos de transporte ou outras despesas se aplicável.

Preço, Pagamento e Faturação

- 8.1 O preço dos Produtos será o indicado na Loja Online Samsung em cada momento, salvo lapso de escrita ou erro manifesto, que poderia ter sido reconhecido pelo cliente, de forma razoável, como sendo um preço incorreto. Nos termos da Cláusula 4, a Samsung pode recusar uma encomenda caso o preço dos produtos selecionados não estiver correto. O Cliente declara saber que o elemento preço é essencial para a Samsung. Todos os preços dos Produtos são indicados em Euros e incluem IVA calculado à taxa legal aplicável.
- 8.2 O preço dos Produtos incluído na nossa Loja Online Samsung já inclui os custos de envio, salvo indicação expressa em contrário antes de efetuar a encomenda. Nos termos do número seguinte, podem vir a ser cobrados custos de envio adicionais em função da modalidade de entrega escolhida durante o processo de compra e das condições do local.
- 8.3 O preço dos Produtos com entrega ao domicílio com serviço de instalação (Produtos de maior dimensão, i.e. peso bruto superior a 30Kg e Televisões), quando aplicável consoante os

Produtos e modalidade de entrega escolhida no momento da encomenda, já inclui os serviços acima descritos na Cláusula 6. Caso alguma das condições definidas na Cláusula 6 não se verifique, ou as condições do local exijam a utilização de guas ou outra maquinaria para realizar a entrega, podem vir a ser cobrados valores adicionais pela Samsung ou pelo prestador de serviços que esteja a efetuar o serviço em causa. Neste caso deverá contactar a Samsung para obter mais informações antes de efetuar a encomenda, uma vez que os custos dependem das condições do local em concreto. Caso alguma das condições definidas na referida Cláusula não se verifique, podem vir a ser cobrados valores adicionais pela Samsung ou pelo prestador de serviços que esteja a efetuar o serviço em causa (por exemplo, utilização de guas ou outra maquinaria para realizar a entrega).

8.4 A Loja Online Samsung admite as seguintes formas de pagamento:

- Referência Multibanco;
- Cartão de Crédito (verifique as opções na Loja Online Samsung);
- Pagamento por conta PayPal.
- MB WAY
- Financiamento Santander Consumer;
- Utilização do Programa Samsung Rewards (consulte os respetivos [Termos e Condições](#)).

O pagamento por MB Way está disponível apenas para encomendas cujo valor máximo total não exceda 750€ (setecentos e cinquenta euros).

8.5 Através da aceitação das presentes Condições Gerais, o Cliente manifesta também a sua adesão e aceitação expressa ao procedimento de emissão de faturas por via eletrónica pela Samsung e aceita os presentes termos para receber faturas nesse formato. Nessa medida, após a aceitação das Condições Gerais o Cliente receberá unicamente faturas em formato eletrónico.

8.6 Todas as faturas corresponderão a um documento em formato eletrónico, mediante a aposição de assinatura eletrónica, e serão disponibilizadas mediante o envio pela Samsung para o endereço de e-mail que o Cliente tiver indicado no momento da encomenda.

8.7 O Cliente terá direito de acesso e de utilização da fatura eletrónica disponibilizada pela Samsung, nos termos e condições fixados no presente Contrato.

8.8 As Partes acordam e reconhecem que a fatura eletrónica é um documento comercial semelhante à fatura convencional, apresentado em formato eletrónico, ou seja, sem ser em suporte papel e que a fatura eletrónica tem o mesmo valor legal que a fatura emitida em suporte papel, uma vez que inclui as menções legalmente obrigatórias, que devem constar em qualquer fatura e, conseqüentemente, cumpre as condições exigidas na lei para garantir a autenticidade da sua origem, a integridade do seu conteúdo e a sua legibilidade, mediante controlo de gestão que cria uma pista de auditoria fiável, nomeadamente, da aposição de uma assinatura eletrónica ou da utilização de um sistema de intercâmbio eletrónico de dados.

8.9 A emissão e disponibilização da fatura eletrónica pela Samsung, nos termos legais, são realizadas por acesso à caixa de correio eletrónico correspondente ao endereço de e-mail indicado pelo Cliente. O Cliente reconhece que o endereço da caixa de correio eletrónico indicado é pessoal e intransmissível, de uso exclusivo do Cliente, sendo este o único responsável por assegurar e proteger a segurança e confidencialidade da mesma e da informação e dados dela constante. O Cliente é o único e exclusivo responsável, perante a

Samsung e quaisquer terceiros, por quaisquer danos resultantes de utilizações não autorizadas, abusivas e/ou ilegais da mesma.

8.10 É da exclusiva responsabilidade do Cliente a notificação por escrito à Samsung de qualquer alteração do endereço de correio eletrónico anteriormente notificado para envio da fatura eletrónica.

8.11 A Samsung envidará os seus melhores esforços para disponibilizar, a todo o tempo, a fatura eletrónica. Não obstante, a Samsung, em caso de motivo atendível, poderá suspender ou fazer cessar o acesso à fatura eletrónica e o serviço associado de emissão de faturas eletrónicas em substituição da fatura em papel, nomeadamente, mas sem limitação, nos casos de impossibilidade de envio e/ou entrega da fatura na caixa de correio eletrónico correspondente ao endereço de e-mail que lhe tenha sido indicado para este efeito pelo Cliente.

Política de Cancelamento e Devoluções

9.1 Sem prejuízo do direito legal dos Clientes que sejam Consumidores à Livre Resolução, o Cliente pode cancelar a encomenda que efetuou no máximo até 30 (trinta) minutos após receber por parte da Samsung a Confirmação da Encomenda e, nessa medida, sempre antes de receber a Confirmação do Envio (ou seja, até que o Contrato esteja celebrado nos termos da Cláusula 4 acima). Para o efeito, caso tenha efetuado a encomenda através da Conta Samsung, deverá aceder à A Minha Conta e submeter o referido pedido. Caso tenha efetuado a encomenda como convidado, deverá contactar a Samsung para os contactos indicados na Cláusula 1 acima.

9.2 O Cliente poderá, ainda, durante a entrega no domicílio dos Produtos, quando aplicável, informar desde logo que pretende devolver os mesmos. Nesse caso, a Samsung procederá à devolução do preço pago, nos termos das presentes Condições Gerais.

9.3 Sendo aceite o pedido de cancelamento (Cláusula 9.1) ou o pedido de devolução (Cláusula 9.2), a Samsung efetuará o reembolso do preço referente aos Produtos em causa, (i) em regra, através do meio de pagamento utilizado na correspondente encomenda; com exceção (ii) no caso de o pagamento ter sido efetuado por Multibanco, em que o reembolso será efetuado por transferência bancária para o IBAN indicado pelo Cliente ao Customer Service da Samsung aquando do pedido de cancelamento ou devolução (reforçamos que é da responsabilidade do Cliente a correta indicação do IBAN, caso contrário não será possível à Samsung efetuar o reembolso sem este).

9.4 No caso de devolução de Produtos, o Cliente obriga-se a proceder à restituição dos mesmos intactos, em bom estado de conservação (sem quaisquer danos e sem desgaste de utilização), com embalagem original em perfeito estado e completa (incluindo acessórios, ofertas e manuais de utilização/instruções) e, quando a recolha ocorra após a entrega dos Produtos, a disponibilizar os Produtos para recolha no local de entrega da encomenda que foi indicado no pedido de encomenda enviado à Samsung. A recolha dos Produtos é sempre efetuada pela Samsung no local referido. Todos os Produtos serão verificados à chegada à Samsung e só serão aceites para devolução, aqueles que respeitarem as condições de devolução. O Cliente é responsável por conservar os produtos de modo a poder restituí-los à Samsung nas devidas condições de utilização, cumprindo o prazo acima referido.

A Samsung reserva-se o direito de não aceitar produtos que não cumpram condições indicadas.

9.5 A Samsung reserva-se o direito de cancelar a encomenda sempre que se verifique erro de programação, defeito de funcionamento dos sistemas, bem como na eventualidade de a proposta contratual chegar deformada ao seu destino e o erro incidir sobre um elemento essencial do contrato.

9.6 A Samsung reserva-se o direito de resolver o Contrato caso após duas tentativas de entrega da encomenda tal não for possível por causa imputável ao Cliente, nomeadamente, mas sem limitar, por ausência do mesmo no local de entrega da encomenda que foi indicado no pedido de encomenda enviado à Samsung, nos termos da Cláusula 6.

Livre Resolução – Aplicável apenas a clientes Consumidores

- 10.1 O Cliente Consumidor, apenas quando tenha adquirido os bens nessa qualidade, após receção da encomenda poderá exercer o seu direito de livre resolução nos termos legalmente previstos e abaixo indicados, de acordo com o previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, com a redação atual.
- 10.2 De acordo com a legislação aplicável, o Consumidor pode resolver o contrato de compra e venda de Produtos, no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data da sua receção, sem que seja devido o pagamento de qualquer indemnização e sem necessidade de indicar o motivo. Sem prejuízo do disposto anteriormente, no âmbito da sua Política de satisfação máxima do Cliente e com vista à melhoria dos serviços subjacentes à Loja Online Samsung, a Samsung solicitará ao Cliente que, **caso queira**, indique o motivo do exercício do direito de livre resolução.
- 10.3 O Consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos no prazo de 14 (catorze) dias a contar do dia seguinte ao dia: (i) em que o Cliente ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquire a posse do bem, ou (ii) no caso em que o Cliente ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquire a posse física do último bem quando o Consumidor tenha encomendado vários produtos numa única encomenda e os produtos sejam entregues separadamente.
- 10.4 A fim de exercer o seu direito de livre resolução, tem de nos comunicar, através de qualquer contacto do Serviço de Apoio ao Cliente Samsung (tel: 210 608 098, dias úteis das 09H00 às 20H00, chamada para a rede fixa nacional), (por exemplo, por correio eletrónico enviado para sep.contactus@samsung.com), a sua decisão de resolução do presente contrato por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada pelo correio, fax ou correio eletrónico). Pode utilizar o modelo de **Formulário** de resolução, mas tal não é obrigatório.
- 10.5 Nos termos da legislação aplicável, incumbe ao Consumidor a prova de que exerceu o direito de livre resolução, pelo que é recomendável que a declaração inequívoca seja efetuada por escrito.
- 10.6 Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada para a Samsung antes do termo do prazo de resolução.
- 10.7 Em caso de resolução do presente contrato, serão reembolsados ao Consumidor todos os pagamentos efetuados, após concluída a devolução de todos os Produtos entregues e sujeitos à resolução. Em regra, o reembolso será efetuado através do mesmo meio de pagamento, com exceção no caso de pagamento efetuado com Multibanco, em que o reembolso será efetuado por transferência bancária para o IBAN indicado pelo Cliente ao Customer Service da Samsung aquando do pedido de resolução do contrato. Em qualquer caso não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso.

10.8 Reforçamos que é da responsabilidade do Cliente a correta indicação do IBAN, sem a qual não será possível à Samsung efetuar o reembolso.

10.9 A Samsung desde já informa que poderá reter o reembolso até ter na sua posse os Produtos devolvidos. A Samsung recolhe os Produtos no local de entrega da encomenda que foi indicado no pedido de encomenda enviado à Samsung, sendo obrigação do Consumidor disponibilizar os Produtos para recolha nesse local.

10.10 O Cliente é responsável por agendar, através do Serviço de Apoio ao Cliente Samsung, cujos contactos constam da Cláusula 1, a recolha dos produtos pela Samsung para seja efetuada sem demora injustificada e no máximo nos 14 (catorze) dias a contar do dia em que informou a Samsung da livre resolução do contrato.

10.11 A Samsung irá suportar os custos da devolução dos produtos em caso de exercício do direito de livre resolução do contrato, desde que seja efetuada a partir do mesmo local de entrega do Produto em causa, exceto se, por causa imputável ao Cliente, tal não seja possível após duas tentativas de recolha agendadas com o Cliente.

10.12 Na devolução de produtos o Cliente obriga-se a proceder à restituição dos mesmos intactos, em bom estado de conservação (sem quaisquer danos e sem desgaste de utilização), com embalagem original em perfeito estado e completa (incluindo acessórios, ofertas e manuais de utilização/instruções) e acompanhados do respetivo comprovativo de compra (fatura original). Todos os produtos serão verificados à chegada à Samsung e só serão aceites para devolução, aqueles que respeitarem as condições de devolução.

10.13 O Cliente é responsável por conservar os produtos de modo a poder restituí-los à Samsung nas devidas condições de utilização, cumprindo o prazo acima referido.

10.14 A Samsung reserva-se o direito de não aceitar produtos que não cumpram de devolução acima condições indicadas.

Garantia dos Produtos

11.1 Nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, com a redação atual, **relativamente a todos os Produtos comercializados pela Samsung a Consumidores**, o qual está em vigor até 31 de Dezembro de 2021, a Samsung garante que o produto está isento de defeitos materiais e de fabrico pelo período de 2 anos a contar da data da primeira compra do produto por um Consumidor e respetiva entrega, tudo nos termos previstos no respetivo Certificado de Garantia que acompanha o Produto.

A partir de 1 de janeiro de 2022, com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro, a Samsung é responsável perante o Consumidor por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 anos a contar da entrega do bem. Neste caso, a falta de conformidade que se manifeste no prazo de 2 anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade. Decorrido este prazo cabe ao Consumidor provar que a falta de conformidade existia à data da entrega.

11.2 Nos casos em que a falta de conformidade do bem se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega, o Consumidor beneficia do direito de rejeição previsto no artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro e pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato. Para o efeito, poderá utilizar o [Formulário](#), mas esta utilização não é obrigatória.

11.3 As situações de exclusão da garantia de cada Produto constam do respetivo Certificado de Garantia e não prejudicam em nada os direitos legalmente conferidos ao Consumidor, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro.

11.4 No caso de pretender exercer os direitos concedidos ao abrigo da garantia do Produto nos termos descritos supra e comunicar qualquer falta de conformidade, deve contactar o Serviço de Apoio ao Cliente Samsung mencionado na Cláusula 1 e seguir as instruções ou recomendações fornecidas. A comunicação deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais. Pode também apresentar uma reclamação diretamente num centro de serviços autorizados da Samsung. Se possível, a Samsung irá utilizar um método de acesso remoto para diagnosticar qualquer problema e, se for o caso, será solicitado o seu consentimento para que a Samsung e/ou o seu representante possam aceder remotamente ao produto.

11.5 As reclamações efetuadas ao abrigo da garantia do Produto só são válidas mediante a apresentação da prova de compra do produto pelo Consumidor.

11.6 As reparações efetuadas ao abrigo da garantia do Produto devem ser efetuadas por um centro de serviço autorizado da Samsung. Não haverá reembolso ou garantia para reparações cobertas pela garantia efetuadas por um centro de serviço não autorizado pela Samsung. A garantia não será válida para reparações ou danos diretamente causados por tais reparações quando tiverem impacto sobre o defeito que é o objeto de reclamação da garantia.

11.7 Os custos com a devolução ou recolha de Produtos dentro do período da garantia serão suportados pela Samsung, exceto quando o Cliente estiver disposto a entregar os mesmos pelos seus próprios meios.

11.8 A Samsung não se responsabiliza por cartões SIM, cartões de memória, CD, DVD ou qualquer outro meio de armazenamento ou outros produtos que lhe pertençam e que não tenha retirado do produto antes da sua entrega para reparação.

11.9 A responsabilidade de efetuar cópia de segurança dos dados que tenha nos Produtos é do Cliente, e a Samsung não assume qualquer obrigação de proteger os dados de qualquer outra forma contra a perda, danos ou destruição de dados. A Samsung não será responsável pela perda de quaisquer dados.

11.10 Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro, a Samsung informa que é obrigada a disponibilizar as peças necessárias à reparação dos produtos adquiridos pelo Consumidor durante o prazo de 10 anos após a colocação no mercado da última unidade dos mesmos. Sem prejuízo, esta obrigação não será aplicável a bens cuja obrigatoriedade de disponibilização de peças esteja prevista em regulamentação da União Europeia específica em matéria de conceção ecológica, nem a bens perecíveis ou cuja natureza seja incompatível com o prazo anteriormente referido.

A nossa responsabilidade

- 12.1 Nada nas presentes Condições Gerais exclui a responsabilidade da Samsung (se houver) por:
- 12.1.1 danos pessoais ou morte;
 - 12.1.2 fraude ou declarações falsas fraudulentas;
 - 12.1.3 responsabilidade por produtos defeituosos nos termos previstos na legislação aplicável;
 - 12.1.4 infrações deliberadas ou com negligência grave pela Samsung das Condições Gerais que permitam que resolva o Contrato com base nas mesmas;
 - 12.1.5 qualquer outra questão em relação à qual seja ilegal excluir ou limitar a nossa responsabilidade.
- 12.2 Sem limitar ou restringir o estabelecido pela legislação aplicável, a Samsung não será responsável pelo incumprimento das suas obrigações decorrentes das presentes Condições Gerais se tal incumprimento resultar de terceiros ou de circunstâncias que sejam alheias à mesma. A Samsung será unicamente responsável pelos danos que sejam causados ao Cliente e que decorram diretamente da atuação dolosa ou grosseiramente negligente da Samsung. Na medida em que a responsabilidade da Samsung é excluída ou limitada isso será igualmente aplicável aos seus colaboradores, representantes e agentes.
- 12.3 A título meramente exemplificativo, a Samsung não será responsável por prejuízos que resultem de (i) interrupções, vírus, avarias, falhas, interferências, omissões ou quebras de ligação do sistema informático, do sistema de comunicações ou das equipas inerentes por motivos alheios à Samsung; (ii) atraso ou bloqueio na utilização do Website e Loja Online Samsung devido a deficiências ou sobrecarga de Internet, nas linhas ou sistemas elétricos ou sistema de comunicações; ou (iii) atuações ilícitas de terceiros que estejam fora do controle da Samsung.
- 12.4 Nenhuma disposição das presentes Condições Gerais excluirá ou limitará (i) a responsabilidade por morte, danos pessoais ou fraude da Samsung ou em conformidade com

qualquer lei de responsabilidade de produto; e (ii) a garantia ou responsabilidade por parte da Samsung por danos ou perdas que não possam ser legalmente excluídos ou limitados pela lei vigente. Se a legislação aplicável não permitir a exclusão de determinadas garantias, termos ou condições ou a limitação ou exclusão de responsabilidade por perda ou dano causado por negligência, violação de contrato ou violação dos termos implícitos, ou danos indiretos, colaterais ou consequentes, apenas as limitações legais serão aplicáveis e a responsabilidade e garantia da Samsung será limitada ao máximo permitido pela lei aplicável.

Comunicações escritas

13.1 A legislação aplicável pode exigir que algumas comunicações ou informação lhe seja enviada por escrito. Ao utilizar a Loja Online Samsung, aceita que as comunicações com a Samsung sejam maioritariamente efetuadas com recurso a meios eletrónicos. Nós utilizaremos o correio eletrónico para o contactar. Para efeitos do Contrato, aceita estes meios eletrónicos de comunicação e reconhece que todos os contactos, notificações, informação e outras comunicações que lhe facultemos por meios eletrónicos cumpre o referido requisito legal das comunicações serem enviadas por escrito, sem prejuízo dos direitos que decorram de qualquer normal aplicável.

Notificações

14.1 Todas as notificações formais enviadas à Samsung devem ser remetidas para a Samsung Electrónica Portuguesa, Unipessoal, Lda., através de qualquer um dos meios indicados nestas Condições Gerais. Poderemos enviar-lhe notificações para o endereço de correio eletrónico ou morada que nos faculte ao concluir um Pedido de Encomenda. A notificação considerar-se-á recebida e validamente efetuada 48 (quarenta e oito) horas depois do envio do correio eletrónico ou 3 (três) dias depois da data de envio de uma carta. Para comprovar o envio de uma notificação, será suficiente, no caso de correio eletrónico, demonstrar que se enviou para o endereço indicado pelo destinatário, e, no caso de uma carta, demonstrar que foi enviada para a morada certa, através de correio registado.

Cessão de direitos e obrigações

15.1 O Contrato vincula as Partes e os seus sucessores ou cessionários autorizados nos termos da cláusula seguinte.

15.2 Não poderá transmitir, ceder, delegar ou subcontratar o Contrato, nem os seus direitos ou obrigações que resultem do mesmo, sem o nosso consentimento prévio e por escrito.

Força Maior

16.1 Quando ocorra um acontecimento ou facto fora do controlo razoável da Samsung (Caso de Força Maior), a Samsung não responderá, nem será responsável pelo incumprimento ou mora no cumprimento de qualquer uma das suas obrigações resultantes do Contrato.

16.2 Entende-se por Caso de Força Maior todo o ato ou omissão, ou evento ou acidente, alheio à vontade ou ao controlo razoável da Samsung, incluindo em particular (mas sem limitar) os seguintes:

16.2.1 conflitos laborais com consequências na atividade da Samsung, como greve ou bloqueios/lock-out;

16.2.2 estado de guerra, declarada ou não, as rebeliões ou motins,

16.2.3 as catástrofes naturais, como incêndios, inundações e terremotos, epidemias;

16.2.4 impossibilidade de utilização de meios de transporte, públicos ou privados, como ferrovia, marítimo, aéreo, terrestre por estrada,

16.2.5 impossibilidade de utilização ou cortes de comunicações públicas ou privadas;

16.2.6 atos, resoluções, legislação, regulamento ou restrições impostas por autoridades públicas com competência para o efeito; e

16.2.7 situações de perigo para a saúde humana, como pandemia ou epidemia.

16.3 O cumprimento do Contrato pela Samsung ficará suspenso enquanto subsistir o Caso de Força Maior, e, nessa medida, o prazo da Samsung para cumprimento do mesmo também se suspende enquanto o Caso de Força Maior durar. A Samsung envidará os esforços razoáveis para resolver o Caso de Força Maior ou para encontrar uma solução através da qual as obrigações da Samsung ao abrigo deste Acordo possam ser cumpridas apesar do Caso de Força Maior.

Renúncia

17.1 Se em qualquer momento durante a vigência do Contrato não exigirmos o cumprimento integral de qualquer uma das suas obrigações decorrentes do Contrato ou destas Condições, ou se não exercermos qualquer direito ou prerrogativas que nos assista em virtude do Contrato, tal não será interpretado como renúncia a tais direitos ou prerrogativas, e não ficará exonerado do cumprimento de tais obrigações.

17.2 A renúncia da nossa parte a reclamar um incumprimento não constituirá uma renúncia a reclamar um outro incumprimento posterior.

17.3 A renúncia da nossa parte a qualquer uma das Condições Gerais só será eficaz se se indicar expressamente que constitui uma dispensa e se comunicar por escrito nos termos da cláusula 17 acima.

Nulidade

18.1 Se um Tribunal ou autoridade competente decidir declarar que qualquer cláusula das presentes Condições Gerais ou do Contrato é nula, inválida ou ineficaz, parcial ou totalmente e independentemente do fundamento, essa disposição será considerada anulada, unicamente nessa mesma medida, e as restantes Condições continuarão a ser válidas na medida máxima permita pela lei.

Alteração unilateral das Condições Gerais

19.1 A Samsung reserva-se no direito de rever e alterar periodicamente as presentes Condições, através de publicação na Loja Online Samsung. O Cliente declara conhecer e aceitar esta possibilidade. Assim, é da sua responsabilidade efetuar a sua leitura de cada vez que acede à Loja Online e antes de efetuar qualquer compra.

19.2 O Cliente fica vinculado às Condições Gerais vigentes no momento em que nos efetua um pedido de encomenda de Produtos, a menos que a lei ou uma autoridade competente exija a alteração destas Condições (nesse caso as alterações necessárias serão aplicáveis aos pedidos previamente efetuados).

O website Loja Online Samsung

20.1 Somos titulares de uma licença ou dos direitos de propriedade intelectual da Loja Online Samsung e de todos e quaisquer materiais ou conteúdos da Loja Online Samsung. Pode utilizar o website em causa, os materiais e conteúdos do mesmo unicamente para fins pessoais e que não sejam profissionais ou comerciais. Qualquer outra forma de utilização ou reprodução da Loja Online Samsung, ou dos seus materiais ou conteúdos está estritamente proibida.

20.2 A Loja Online Samsung é apresentada “como está” e “tal como está disponível”, sem que prestemos garantia de qualquer tipo, expressa ou tácita, em relação ao mesmo. Não asseguramos que a Loja Online Samsung satisfaça as suas necessidades, nem que esta esteja isenta de interrupções ou erros, nem que a Loja Online Samsung ou o servidor onde está alojada estejam totalmente livres de falhas, interrupções ou vírus informáticos.

20.3 Sem prejuízo de a Loja Online Samsung estar preparada para estar normalmente disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, não teremos qualquer responsabilidade se por qualquer motivo a Loja Online Samsung não estiver acessível durante algum tempo. O acesso à Loja Online Samsung poderá ficar suspenso temporariamente e sem aviso prévio em caso de avaria, manutenção ou reparação do sistema, ou por razões fora do controlo da Samsung tal como previsto na Cláusula 16 acima.

Proteção de Dados Pessoais e Privacidade

21 Para saber mais sobre os seus direitos relativamente a dados pessoais e privacidade na relação com a Samsung, por favor consulte atentamente a nossa [Política de Privacidade Local](#), e ainda, quando aplicável, a [Política de Privacidade da Conta Samsung](#), relativamente à sua Conta Samsung.

Legislação aplicável

22 Os contratos de compra e venda e o envio de Produtos no âmbito da Loja Online Samsung, e todas as reclamações ou diferendos que resultem dos mesmos ou que respeitem ao seu objeto ou celebração (incluindo litígios ou diferendos extracontratuais) estão sujeitos à legislação portuguesa.

Reclamações e Foro

23.1 O Cliente poderá dirigir quaisquer reclamações à Samsung, através da Linha de Apoio a Clientes Samsung: 210 608 098, dias úteis das 09H00 às 20H00, chamada para a rede fixa nacional e através de email para sep.contactus@samsung.com.

23.2 Qualquer diferendo ou litígio emergente da aplicação, interpretação, ou execução das presentes Condições Gerais ou do Contrato, quando não possa ser resolvido por acordo das partes, será submetido aos tribunais portugueses. O Consumidor poderá livremente obter informações sobre a possibilidade de recorrer às Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (“RAL”, disponíveis em www.consumidor.pt).

A Samsung informa que não aderiu a qualquer entidade de RAL. No entanto, os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até 5.000€) estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados em território nacional:

- Centro de Arbitragem de Conflitos da Região de Coimbra (CACRC) - <https://www.centrodearbitragemdecoimbra.com/>;
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL) - <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>;
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (CACC RAM) – <https://www.madeira.gov.pt/cacc/>;
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP) - <https://www.cicap.pt/>;
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (TRIAVE) - <https://www.triave.pt/>;
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) (CIAB) - <https://www.ciab.pt/pt/>;
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve (CIMAAL) - <https://www.consumidoronline.pt/pt/>;
- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC) – <https://www.cniacc.pt/pt/>;

- Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (CAUAL) – <https://arbitragem.autonoma.pt/>.

Poderá consultar a todo o momento a lista das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo disponíveis ao abrigo do artigo 17.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua versão atualizada, no Portal do Consumidor, através do sítio eletrónico www.consumidor.gov.pt.

O Cliente consumidor poderá ainda recorrer à plataforma de resolução alternativa de litígios de consumo em linha da Comissão Europeia, acessível através do seguinte link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Integridade do Contrato

24 As presentes Condições Gerais (na sua versão posterior ou alterada que seja aplicável consoante o caso) e os documentos expressamente mencionados nas mesmas constituem a totalidade dos termos e condições do Contrato.