

CONDIÇÕES DE VENDA FRESHLY COSMETICS S.L.

Olá! Damos-te as boas-vindas à Freshly Cosmetics!

A compra dos nossos produtos através da página Web www.freshlycosmetics.com (doravante, o “Site” ou “freshlycosmetics.com”) será regida pelas seguintes Condições de Venda.

Para qualquer questão relacionada com as Condições de Venda, podes contactar a nossa Equipa de Customer Love enviando um e-mail para hello@freshlycosmetics.com

1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

O site freshlycosmetics.com é um domínio propriedade da FRESHLY COSMETICS, S.L., entidade comercial constituída ao abrigo da legislação espanhola, com sede em Reus, código postal 43204, calle Nicaragua, número 34, inscrita no Registo Comercial de Tarragona no Tomo 2.899, Fólio 18, Folha número T-48804, titular do NIPC espanhol B-55666143 (doravante, “FRESHLY COSMETICS”).

A atividade da FRESHLY COSMETICS consiste na venda de produtos cosméticos online, através do Site e também de forma presencial nas Freshly Stores.

2. COMO COMPRAR NO SITE?

Cada encomenda realizada na FRESHLY COSMETICS através do nosso Site será regida pelas presentes Condições de Venda. Ao realizar a encomenda, o Utilizador reconhece ter lido, compreendido e aceitado as presentes Condições de Venda.

IDADE MÍNIMA

Para adquirir os nossos produtos através do Site, tens de ser maior de idade.

PREÇO E IMPOSTOS

Os produtos são vendidos ao preço indicado no Site, sendo válido o valor apresentado no momento da confirmação da encomenda pelo cliente.

Todos os preços incluem o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) em vigor, mas excluem os portes de envio, que variam em função do valor dos produtos adquiridos e do país ou região de destino.

PROCESSO DE COMPRA

É muito simples! :) Primeiro, terás de escolher o produto ou produtos que desejares e para fazê-lo terás de ir à parte superior do site onde encontrarás o menu com diferentes secções e escolher a que te interessar mais.

Clicando em cada produto, podes escolher a quantidade desejada e adicionar produtos ao carrinho, além de poderes ler todas as informações, os ingredientes que contêm e os comentários de outros clientes. De certeza que vão ser uma grande ajuda!

Depois de adicionares os produtos ao cesto, podes continuar a comprar, adicionando mais produtos, ou até alterar as quantidades de algum produto. Quando tiveres os teus favoritos no carrinho, podes clicar em “**VER CARRINHO**” e depois em “**PROCESSAR ENCOMENDA**”. Depois de indicares o teu e-mail, tens de aceitar as nossas Condições de Venda e a nossa Política de Privacidade e Proteção de Dados. Pedimos-te que as leias atentamente e as aceites clicando em “*Li e aceito as Condições de Venda, as Condições de Utilização e a Política de Privacidade e Proteção de Dados*”; depois tens de clicar em “**CONTINUAR**”.

Não te esqueças! Se tiveres um cupão, podes aplicá-lo no espaço em branco específico para tal e clicar em “**APLICAR**” e depois em “**CONTINUAR**” para avançar. No caso de haver promoções, normalmente os cupões não são acumuláveis nem é possível combinar vários cupões.

Além disso, não te esqueças de que como membro do FRESHLY CLUB, poderás desfrutar de benefícios nas tuas compras, como descontos e ofertas especiais. Descobre tudo na tua área FRESHLY CLUB!

Em seguida, preenche os dados pessoais e a tua morada de envio e/ou de faturação e clica em “**CONTINUAR**”. Também podes deixar comentários para o transportador com alguma nota sobre a morada, hora de entrega, etc. ou para a FRESHLY COSMETICS, no caso de queres separar a encomenda em duas caixas diferentes, adicionar uma breve dedicatória, etc. Além disso, na secção de moradas encontrarás a opção de embrulhar a encomenda para oferecer como presente.

Escolhe o teu método de envio e continua com o processo! Podes escolher a entrega ao domicílio ou num ponto de entrega. Se preferires levantar a encomenda num ponto de entrega, não te esqueças de selecionar o mais conveniente para ti e de clicar em “**CONTINUAR**”.

Depois, seleciona a forma de pagamento e clica em “**FINALIZAR ENCOMENDA**”. Para proceder ao pagamento, podes optar entre o pagamento com **cartão, PayPal**, pagamento em prestações com **Aplazame** ou **pagamento à cobrança e por Multibanco**.

Se quando chegares a este ponto ainda não tiveres aplicado o cupão, não te preocupes! :) Do lado direito do ecrã verás um resumo da tua encomenda onde existe um espaço destinado a introduzir os cupões de desconto. Não te esqueças de clicar em “**APLICAR**” para que o desconto seja ativado.

Quando o processo de pagamento estiver completo, vais receber um e-mail a confirmar a encomenda juntamente com a fatura.

Se ainda tiveres alguma dúvida ou se não conseguires adicionar ou alterar algum produto, escreve-nos para hello@freshlycosmetics.com! Vamos ajudar-te o quanto antes.

3. INFORMAÇÕES SOBRE ENVIOS NACIONAIS

Prazos de entrega dos Envios Nacionais

Compreendemos que como cliente esperas receber a tua encomenda o quanto antes, por isso trabalhamos para entregar a tua encomenda o mais rapidamente possível, com entregas de 24/48 horas úteis na Península Ibérica. Ficam excluídos períodos de lançamentos, promoções ou campanhas, como os Freshly Days e a Black Friday, em que estes prazos de entrega não estão garantidos. Mas prometemos que vale a pena a espera!

Os teus produtos Freshly chegarão até ti em 24/48 horas a contar do momento em que receberes o e-mail de confirmação da encomenda na Península Ibérica. Para encomendas para as Ilhas Canárias e Baleares o prazo de entrega é de 48/72 horas.

Além do mais, os envios são sempre gratuitos!

Para poderes saber em que momento a tua encomenda é expedida, presta atenção à caixa de entrada do teu e-mail. Vamos enviar-te uma confirmação de envio da tua encomenda e também vais receber uma SMS da parte da empresa de logística a indicar a data de entrega estimada. Se fizeres a encomenda num dia útil antes das 13h, poderás recebê-la no dia útil seguinte. Caso contrário, o prazo aumenta mais um dia. Aos fins de semana e feriados, os envios são processados durante o dia útil seguinte.

Como funciona o envio e o que devo fazer se não estiver em casa no dia da entrega?

Será feita uma primeira entrega na morada de envio indicada e se no momento da entrega estiveres ausente, a transportadora que realizar a distribuição na tua zona tentará entrar em contacto contigo para agendar uma segunda entrega. Se também estiveres ausente no momento da segunda entrega, a encomenda ficará nas instalações da transportadora da tua zona, para que a possas levantar lá. Se por algum motivo não conseguirem entrar em contacto contigo para agendar a entrega, podes escrever-nos para hello@freshlycosmetics.com, para podermos fornecer-te as informações de contacto ou ajudar no que for necessário.

Nos envios para as Ilhas Canárias, é possível que a encomenda tenha de ser aberta por motivos de gestão aduaneira.

Posso levantar a minha encomenda nas instalações da transportadora ou num ponto de entrega?

Claro que sim! Disponibilizamos a entrega em pontos de recolha da Nacex. É muito simples: antes de finalizares a encomenda, escolhe a opção de envio “ponto de entrega” e seleciona o que for mais prático para ti.

Mas não te esqueças! Estes pontos de entrega não são pontos de levantamento automático nem pontos como o citybox ou o citypack, já que no nosso caso trabalhamos com a Nacex. ;)

Mesmo que escolhas esta modalidade, vais receber as mesmas informações que são fornecidas para as entregas ao domicílio e a transportadora vai enviar-te uma SMS a informar-te que a tua encomenda está disponível para levantamento no ponto de entrega. Além do mais, vais ajudar-nos a cuidar do ambiente. Parece-te bem?

Se viveres perto de uma Freshly Store também podes fazer a encomenda online e levantá-la na tua Store de referência. Quando a encomenda estiver disponível na tua Freshly Store, vais receber um e-mail com um código QR para poderes levantar a tua encomenda, além de ficares a conhecer a nossa Store.

Como posso fazer o acompanhamento da minha encomenda?

Podes acompanhar a tua encomenda através do link fornecido no e-mail de confirmação do envio da encomenda. Se quiseres, podes fazer o acompanhamento através de uma ferramenta que encontrarás na SMS enviada pela transportadora.

Posso receber a encomenda num intervalo de horário à minha escolha?

Podes indicar as tuas preferências de horário de entrega na caixa de comentários para a transportadora que encontrarás antes de finalizares a tua encomenda. Embora nos indiquem que fazem todos os possíveis para realizar a entrega no horário especificado, pode acontecer que seja difícil cumprir o mesmo dependendo da rota dos distribuidores da transportadora. Se preferires, também podes selecionar um ponto de entrega e levantar a tua encomenda quando quiseres.

O que acontece se a minha morada de entrega estiver incorreta?

Se detetares algum dado incorreto, podes modificá-lo na tua área de cliente se a encomenda ainda não tiver sido preparada ou escrever-nos para hello@freshlycosmetics.com. Esta gestão também pode aumentar o prazo de entrega entre 24 e 48 horas. Não te esqueças de rever bem todos os campos!

4. INFORMAÇÕES SOBRE ENVIOS INTERNACIONAIS

PAÍS	PRAZO DE ENTREGA	CUSTOS DE ENVIO
Alemanha, Áustria, Bélgica, Bulgária, República Checa, Chipre, Dinamarca, Estónia, Finlândia, França, Grécia, Hungria, Irlanda, Itália, Malta, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Países Baixos, Polónia, Roménia, Eslovénia, Eslováquia, Suécia, Andorra, Mónaco, Noruega, Reino Unido, Suíça	48/72h úteis	Envio gratuito
Portugal	24/48h úteis em continente (domicílio/ponto de recolha) 72h úteis nas ilhas	Transporte gratuito em continente 20 euros nas ilhas portuguesas, livres de 50 euros ou mais
Espanha	24/48h úteis em continente (domicílio/ponto de recolha) 48/72h úteis nas ilhas	Envio gratuito

<p>França</p>	<p>48/72h úteis ao domicílio</p> <p>48/72h úteis ao ponto de recolha</p> <p>24/48h úteis ao domicílio express</p> <p>24/48h úteis ao ponto de recolha express</p>	<p>Envío gratuito 48/72h</p> <p>4,99€ ponto de recolha express</p> <p>5,99€ domicílio express</p>
<p>Italia, Bélgica</p>	<p>48/72h úteis ao domicílio</p> <p>24/48h úteis ao ponto de recolha</p> <p>24/48h úteis ao domicílio express</p>	<p>Envío gratuito 48/72h</p> <p>4,99€ ponto de recolha</p> <p>5,99€ domicílio express</p>
<p>Estados Unidos</p>	<p>48/72h úteis</p>	<p>4,99\$ - Para encomendas inferiores a 90\$.</p> <p>Envio grátis em encomendas superiores a 90 dólares</p>
<p>Canadá</p>	<p>48/72h úteis</p>	<p>9,99CAD - Para encomendas sob 125CAD</p> <p>Envio gratuito a partir do 125CAD</p>

Brasil	72/96h úteis	49BRL - Para encomendas abaixo de 350BRL Envio gratuito a partir do 350BRL
México	72/96h úteis	199 pesos mexicanos - Para encomendas abaixo de 1500 pesos. Envio gratuito a partir do 1500 pesos.

**Atrasos podem ocorrer devido à inspeção aduaneira.*

Posso receber a encomenda num ponto de entrega?

Claro que sim! É muito simples: antes de finalizares a encomenda, escolhe a opção de envio “DHL point” e seleciona o que for mais prático para ti.

Mesmo que escolhas esta modalidade, vais receber as mesmas informações que são fornecidas para as entregas ao domicílio e a transportadora vai enviar-te uma SMS a informar-te que a tua encomenda está disponível para levantamento no ponto de entrega e além do mais vais ajudar-nos a cuidar do ambiente.

5. FERIADOS

Dias feriados no nosso centro logístico em 2022. Nestes dias, não serão processadas encomendas, sendo as mesmas adiadas para o dia útil seguinte. Pedimos desculpa pelo incómodo:

Janeiro: dia 1 e 6

Abril: dia 15 e 18

Maio: dia 1

Junho: dia 6 e 24

Agosto: dia 15

Setembro: dia 11

Outubro: dia 12

Novembro: dia 1

Dezembro: dias 6, 8, 25 e 26

6. INFORMAÇÕES SOBRE MEIOS DE PAGAMENTO

O pagamento é efetuado no último passo do processo de compra.

Opções de pagamento

Podes pagar a tua encomenda com cartão de crédito ou de débito, Aplazame, através de uma conta PayPal, à cobrança ou por Multibanco.

- **Cartão Bancário:** se seleccionares o pagamento com cartão, poderás introduzir todos os dados do teu cartão na secção de pagamento seguro Adyen o Checkout. O pagamento da encomenda pode ser realizado com Visa, Visa Electron, MasterCard, American Express.
- **PayPal:** para comprares com PayPal, seleciona esta forma de pagamento e clica em FINALIZAR ENCOMENDA. Em seguida, haverá um encaminhamento para a página do PayPal para procederes ao pagamento.
- **Aplazame:** o serviço Aplazame só é válido em envios para Espanha. Abre-se uma janela onde terás de indicar o número do teu documento de identificação. Tem em conta que esta modalidade só está disponível para cartões de crédito. Vai permitir fracionar o teu pagamento em três prestações sem juros, em compras a partir de cinquenta euros.
- **Multibanco:** ativo apenas em Portugal.
- **À cobrança:** as encomendas efetuadas à cobrança terão de ser pagas em numerário no momento da entrega. Este serviço está disponível em Espanha, Itália e Portugal.

Se por algum motivo não conseguires finalizar a encomenda ou ocorrer algum erro, liga-nos ou escreve-nos para hello@freshlycosmetics.com. Estamos sempre aqui para ajudar.

Quando tiveres realizado os passos correspondentes em qualquer das opções de pagamento, haverá um novo encaminhamento para o Site da FRESHLY

COSMETICS, onde verás uma mensagem de encomenda concluída. Além disso, vais receber um e-mail de confirmação da encomenda.

Privacidade e segurança/Forma de pagamento

PayPal, Adyen, Checkout e Aplazame são a forma mais fiável, segura e rápida de efetuar pagamentos online. Com efeito, sendo os pagamentos cobrados diretamente aos nossos clientes pelo PayPal, Adyen, Checkout e Aplazame, a FRESHLY COSMETICS não terá acesso aos seus dados bancários.

Para mais informações, podes visitar www.paypal.com, www.aplazame.com, www.checkout.com, a secção da plataforma de pagamento de www.adyen.com ou entrando em contacto connosco através do endereço hello@freshlycosmetics.com

- Pagamento com Aplazame: o utilizador aceita que todos os seus dados pessoais sejam cedidos na íntegra à Aplazame desde o momento em que tiver iniciado a contratação do serviço de pagamento diferido oferecido por esta ao escolher a forma de pagamento. Esta aceitação também se aplica a entidades terceiras que tenham de aceder aos ficheiros para a boa execução do contrato.

Dispomos do Certificado SSL, que protege a privacidade do consumidor.

Reservamo-nos o direito de utilizar os dados comerciais de forma autónoma para estudar os hábitos e comportamentos de compra.

6. CONHECE A NOSSA POLÍTICA DE DEVOLUÇÕES – DIREITO DE RETRATAÇÃO

Última atualização: 19/05/2022

Mudaste de ideias sobre a tua encomenda? Não há problema. A devolução é muito fácil!

Se mudaste de ideias sobre a tua encomenda ou te enganaste a fazê-la, não te preocupes. Nós tratamos de tudo!

Se não tiveres usado os teus produtos, os produtos a devolver têm de estar no mesmo estado em que foram recebidos: por abrir e com a embalagem e caixa original e num prazo de 60 dias de calendário a contar da data de receção. Não te esqueças! Se for um pack, não pode ser dividido, por isso é necessário **devolver o pack completo.**

* Para as encomendas efetuadas entre 1 de novembro e 31 de dezembro de 2022, o prazo de devoluções é alargado até 4 de março de 2023.

A devolução será sempre gratuita, à exceção das Ilhas Canárias e do Reino Unido, porque têm alfândega. Assim que recebermos os produtos devolvidos, vamos

verificar se tudo está correto e vamos entrar em contacto contigo para confirmar o processamento do reembolso ou troca por outro produto.

Para podermos processá-lo, escreve-nos para hello@freshlycosmetics.com ou preenche este [formulário](#)! Envia-nos os dados da encomenda e dizemos-te como fazê-lo.

Se tiveres uma Freshly Store perto, podes realizar a devolução dos produtos na Freshly Store. Se a compra tiver sido feita em loja, será necessário o talão de compra. Se for uma encomenda realizada online, terás de nos indicar a referência com letras. Não te esqueças de que os packs são considerados um produto único e não é possível devolver apenas uma parte dos mesmos.

O que acontece se o produto não for o que esperavas?

Escreve-nos para podermos fazer uma troca por outro produto que se adapte melhor a ti ou processar a devolução. Em caso de troca, o produto tem de ter um PVP igual ou inferior. Se for inferior, reembolsamos-te a diferença. Tudo isto sem gastos de envio para ti!

Se tiveres uma Freshly Store perto, podes realizar a devolução ou troca dos produtos na Freshly Store, apresentando o talão ou o e-mail de confirmação da encomenda.

Não efetuaremos o reembolso nos seguintes casos:

- Produtos danificados por uso incorreto ou negligência.
- Produtos não adquiridos no Site.

Garantia do produto em caso de defeito ou de não coincidir com a referência de compra

Se isto acontecer, trataremos de todo o processo de forma muito fácil e sem qualquer custo para ti. Envia um e-mail para hello@freshlycosmetics.com com os dados da encomenda e uma fotografia daquilo que recebeste, para podermos resolver a situação rapidamente.

Depois de recebermos os produtos devolvidos, vamos examiná-los através de um controlo de qualidade.

- Se o controlo de qualidade confirmar a falta de conformidade ou os defeitos do produto devolvido, entraremos em contacto contigo para te confirmar o processamento do reembolso. Nestes casos, e no prazo máximo de 14 dias de calendário, vamos reembolsar-te todos os gastos suportados, incluindo: o montante pago pelo(s) produto(s) devolvido(s) e, se for o caso, os gastos de envio iniciais e os gastos de envio gerados pela devolução. O reembolso será realizado através da mesma forma de pagamento que selecionaste no momento de realizar a encomenda.

- Se o controlo de qualidade não detetar nenhuma falta de conformidade nem nenhum defeito material de fabrico, vamos reembolsar-te o preço do produto e os gastos de envio iniciais. Neste caso, o cliente terá de suportar os gastos de envio que possam decorrer da devolução.

7. ANULAÇÕES E CANCELAMENTOS DE ENCOMENDAS

A FRESHLY COSMETICS garante a qualidade dos produtos adquiridos através da sua página Web. Neste sentido, a FRESHLY COSMETICS envidará todos os esforços razoáveis para cumprir as suas obrigações. No entanto, a FRESHLY COSMETICS não pode ser responsabilizada por atrasos ou falhas nas entregas causadas por circunstâncias fora do seu controlo razoável. Tais circunstâncias incluem greves, guerras, catástrofes naturais ou qualquer outra situação que possa impedir a produção, transporte ou entrega dos produtos.

8. FORÇA MAIOR

Acabo de fazer uma compra, mas quero cancelá-la. O que posso fazer?

Se quiseres cancelar a tua encomenda, deves comunicar-nos a tua decisão o quanto antes, através do nosso chat, por telefone ou para o endereço: hello@freshlycosmetics.com

Se a encomenda ainda não tiver sido processada, poderemos realizar o cancelamento e o reembolso da totalidade do montante da compra. Pelo contrário, se a encomenda já estiver em processamento ou já tiver sido enviada e estiver na transportadora, terás de realizar o processo de devolução.

8. INFORMAÇÕES SOBRE O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Se quiseres saber como tratamos os dados pessoais que recolhemos através do Site, podes consultar a nossa **Política de Privacidade e Proteção de Dados**.

9. MODIFICAÇÕES

A FRESHLY COSMETICS reserva-se o direito de modificar as presentes Condições de Venda, mediante a publicação nesta página Web com a versão atualizada das mesmas.

10. DIREITO APLICÁVEL E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

As presentes Condições de Venda deverão ser interpretadas de acordo com o Direito espanhol. Não obstante, o Direito do país da tua residência poderá conter regras mais favoráveis a que poderás recorrer.

Para a resolução de conflitos que possam decorrer da interpretação, validade e execução das presentes Condições de Venda, se fores residente ou cidadão da União Europeia, podes recorrer à Plataforma de Resolução de Litígios Online da Comissão Europeia, através da seguinte ligação: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>.

Em alternativa, também poderás recorrer aos Juízos e Tribunais competentes, de acordo com o disposto na legislação aplicável.