

Termos e condições gerais de compra

As seguintes Condições Gerais são aplicáveis a todas as compras que se realizem através do sítio web www.opticalia.com/pt (doravante denominado “Loja online”) do titular Gropsun - Grupo Óptico Sun Planet Portugal, Unipessoal, Lda., (doravante “OPTICALIA”), com matrícula na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa com o NIF 510168876 e com a sua sede social na Avenida Infante D. Henrique, 333 H, Edifício 4, 2.º andar, Sala 27, 1800-282 Lisboa.

Colocamos à disposição de todos os utilizadores os seguintes meios para onde poderá dirigir as suas questões, dúvidas, pedidos ou reclamações:

Gropsun - Grupo Óptico Sun Planet Portugal, Unipessoal, Lda.

Avenida Infante D. Henrique, 333 H Edifício 4, 2.º andar, Sala 27, 1800-282 Lisboa

Telefone: 218 550 980 (Chamada para a rede fixa nacional)

E-mail: apoiocliente@opticalia.pt

Nestas comunicações com a OPTICALIA deverá sempre indicar o seu nome completo, número do cartão de cidadão, e-mail e telefone de contato, assim como uma descrição da sua sugestão ou reclamação. Uma vez recebida, e num prazo nunca superior a 10 dias, o Departamento de Apoio ao Cliente confirmará a receção, assim como o número de incidência associado. Os funcionários da OPTICALIA entrarão em contacto com os clientes através dos meios comunicados, com o objetivo de resolver a incidência.

1. Objeto e âmbito

A OPTICALIA através da Loja Online vende e distribui artigos de ótica, principalmente: óculos graduados, óculos de sol e lentes de contacto, NÃO realizando exames visuais.

Todos os artigos vendidos na Loja Online são distribuídos por todo o território de Portugal.

A OPTICALIA reserva-se o direito de efetuar alterações e atualizações nos produtos, preços, promoções e outras condições contidas na loja online.

Em caso de deteção de algum erro tipográfico, este será corrigido e as compras que possam ser afetadas por tal erro poderão ser canceladas por ambas as partes sem qualquer custo, sempre e quando se justifique a existência do referido erro.

A compra através desta Loja Online implica a adesão às Condições Gerais, o que significa que o Utilizador compreendeu o que está indicado neste documento, sendo responsável pela veracidade dos dados fornecidos durante o processo de compra online.

2. Características principais dos produtos

Os artigos apresentados neste site serão uma seleção de produtos da OPTICALIA e cumprem os mesmos requisitos de qualidade e de garantia que os produtos postos à venda nos estabelecimentos que usam a marca OPTICALIA.

Para garantir a satisfação e a adequação sem exceção dos óculos graduados prescritos pelo profissional ótico, na nossa Loja Online apenas faremos óculos com prescrições máximas de -4 dioptrias de miopia, +4 dioptrias de hipermetropia e + -2 dioptrias de astigmatismo.

As ofertas especiais, promoções ou descontos serão válidas nas condições e nas datas indicadas especificamente para cada caso, ou até ao final das existências do produto que se encontra em promoção.

Para poder realizar compras através do site da OPTICALIA, o utilizador deve ser maior de idade e ao aceitar as presentes condições Gerais, manifesta sê-lo e ter capacidade legal para a aquisição dos produtos comercializados na nossa Loja Online.

2.1. Condições específicas da compra de óculos graduados, incluindo óculos de sol graduados.

Ao realizar um pedido de óculos graduados na nossa Loja Online, confirma que fez, nos últimos 12 meses, uma revisão da sua graduação com um profissional qualificado (ótico optometrista ou oftalmologista) e que não teve qualquer problema de adaptação a essa graduação.

Pelo seu próprio bem-estar, se está a equacionar utilizar óculos graduados pela primeira vez, deve visitar um profissional qualificado que o ajude com a adaptação aos seus primeiros óculos graduados.

Uma vez que estes estejam feitos e a adaptação seja um sucesso, então poderá recorrer à nossa Loja Online para adquirir uns óculos graduados de substituição com a graduação indicada.

Neste sentido, o utilizador manifesta e entende que:

I. A Loja Online da OPTICALIA enviará os óculos de substituição, de acordo com a informação que o cliente disponibilizou.

II. Será o utilizador o responsável pela precisão, veracidade e exatidão dos dados de graduação que serão utilizados para a compra dos óculos de substituição.

O produto personalizado com a graduação das lentes, não poderá ser objeto de devolução (ao abrigo do direito de livre resolução), salvo pelas razões especificadas na cláusula 8.1 das presentes condições.

2.2. Condições específicas de compra de lentes de contacto

As lentes de contacto disponibilizadas na Loja Online da OPTICALIA são produtos unicamente de reposição de lentes de contacto que haviam sido prescritas previamente por um profissional de saúde qualificado (ótico optometrista ou oftalmologista) e cuja primeira compra se realizou numa ótica.

Se é sua primeira compra de lentes de contacto, ou se faz mais de 1 ano desde que foi a um especialista rever a sua graduação, recomendamos que marque uma consulta de diagnóstico com o seu ótico-optometrista ou oftalmologista antes de fazer a sua compra.

Neste sentido, o utilizador ao realizar um pedido através da nossa Loja Online, confirma que as lentes de contacto foram prescritas anteriormente por um profissional qualificado (ótico optometrista ou oftalmologista) e que não teve qualquer tipo de problema de adaptação a essa graduação.

De acordo com o exposto anteriormente, a OPTICALIA NÃO assumirá nenhum tipo de responsabilidade por eventuais danos à sua saúde que sejam causados pelo incumprimento, por parte do cliente, das anteriores condições.

A tolerância ao produto fornecido é da exclusiva responsabilidade do respetivo fabricante. O fabricante fornece as mercadorias na embalagem original fechada. A correta aplicação e manuseio das lentes de contato é da sua exclusiva responsabilidade.

A duração de uso indicada para lentes de contato refere-se a um período de tempo calculado de acordo com a média de uso. Para evitar problemas oculares, é essencial não ultrapassar o período de uso indicado nas instruções da embalagem. Se aparecerem irritações, é recomendado parar de usar as lentes imediatamente e consultar o seu especialista.

3. Como comprar

Para comprar um produto na Loja Online da OPTICALIA deverá seguir os seguintes passos:

Procure o produto desejado no catálogo de produtos e localize-o navegando pelas diferentes categorias.

Carregue no produto desejado e acederá à ficha do produto, onde terá toda a informação detalhada do artigo.

o No caso de óculos graduados podemos escolher: apenas a armação, óculos com lentes não graduadas ou óculos com lentes graduadas. Terá ainda a opção de escolher tratamentos adicionais às suas lentes de acordo com o preço indicado na ficha do produto.

Poderá configurar a graduação manualmente, inserindo os valores necessários, dentro dos limites de graduação permitidos na nossa Loja Online. Caso não os possua, é necessário que, antes da compra, marque uma consulta com os nossos profissionais óticos para que tenha a sua graduação correta.

o No caso dos óculos de sol, poderá juntar os mesmos diretamente ao carrinho e finalizar a compra.

o No caso das lentes de contacto terá que completar os campos correspondentes com a sua graduação de cada olho.

Leia atentamente as indicações e certifique-se de que os detalhes da sua graduação e dos tratamentos escolhidos estão corretos. Estes produtos serão produtos personalizados para o cliente, uma vez que as lentes graduadas dos óculos serão confeccionadas de acordo com as

características específicas e graduação que o cliente insere no local correspondente, sob sua exclusiva responsabilidade.

Para incluir o produto no seu carrinho, terá que carregar no botão “comprar”.

Reveja o seu carrinho de compras antes de continuar para pagamento: Poderá modificar o conteúdo do seu carrinho eliminando produtos que não queira comprar ou adicionando mais unidades.

Poderá ainda editar a graduação sem ter que voltar atrás à zona da configuração da graduação.

Caso tenha um código promocional deverá incluí-lo no campo indicado.

Identifique-se ou registre-se:

- Se é um utilizador registado, aceda com o nome de utilizador e palavra-passe para continuar com a compra;

- Se não está registado, poderá:

- o Registrar-se completando o preenchimento dos campos obrigatórios. Poderá fazer o seguimento do pedido e guardar o seu histórico de compras, assim como dos seus produtos favoritos;

- o Comprar como convidado, preenchendo apenas os dados necessários para processar e enviar o seu pedido;

- o Aceder com o seu nome de utilizador e palavra-passe do Google ou Apple.

Escolha a sua forma de envio: Poderá escolher entre:

- o Enviar o pedido para uma morada por si definida;

- o Ou recolher o pedido em qualquer uma das nossas lojas (serviço Click&Collect).

Pagamento: Realizar-se-á quando for finalizado o processo de compra e é condição indispensável para a formalização do pedido de compra. As compras poderão ser pagas através de Cartão de crédito/débito, Visa, MasterCard, PayPal, Multibanco e MBWay.

Finalize a sua compra confirmando que está de acordo com estas Condições Gerais.

Preços e meios de pagamento admitidos

Os preços dos produtos encontram-se em Euros, dentro do detalhe de cada produto, e já incluem o IVA, mas excluem gastos de envio, manipulação, embalagem, seguros ou qualquer outro serviço adicional ao produto. Estes serão acrescentados ao valor final do carrinho de compra.

No entanto, em todas as encomendas superiores a 45€, os portes de envio não serão cobrados durante o período de tempo definido pela OPTICALIA como uma promoção de lançamento.

Aceitamos os diferentes métodos de pagamento: Cartões de crédito/débito, Visa, Mastercard, Multibanco, MBWay e pagamentos online Paypal.

Após a realização do pagamento, o Utilizador receberá um e-mail de confirmação da encomenda, que incluirá um resumo dos artigos adquiridos, a forma de envio solicitada e a morada de destino.

A OPTICALIA pode oferecer códigos de desconto aos seus Utilizadores e estes serão aplicados de acordo com as instruções especificadas pela OPTICALIA relativamente a cada código e, em qualquer caso, os Utilizadores poderão utilizar apenas um único código por encomenda, não sendo compatível com determinadas ações promocionais ou coleções.

5. Envios e entrega

Tanto na modalidade de entrega ao domicílio como “Click & Collect” ou recolha de óticas, os prazos de entrega dependem do tipo de produto e das suas características:

*Pedidos de armações sem graduação, de sol, lentes de contacto, líquidos e complementos:

Portugal continental --> Máximo 2 dias úteis --> 5,68€ (*)

Açores --> Máximo 2 dias úteis --> 24,05€

Madeira --> Máximo 2 dias úteis --> 24,05€

(*) Custos de envio gratuitos para pedidos superiores a 45€ em Portugal Continental.

*Pedidos óculos graduados:

Portugal continental --> Máximo 5 dias úteis --> GRÁTIS

Açores --> Máximo 5 dias úteis --> 24,05€

Madeira --> Máximo 5 dias úteis --> 24,05€

Caso a encomenda não seja recebida por motivos imputáveis ao cliente, as despesas associadas à entrega e devolução da encomenda serão suportadas pelo cliente.

Em caso de omissão ou erro no preenchimento dos dados de envio, a OPTICALIA não se responsabiliza pelo transtorno causado e os custos de reenvio resultantes serão por sua conta.

Da mesma forma, pode escolher o serviço “Click & Collect” (“entrega na ótica”) como forma de receção da sua encomenda, seleccionando o ponto de entrega preferido durante o processo de pagamento da sua encomenda. Este serviço não tem custos de transporte associados.

O cliente receberá uma notificação assim que a encomenda for entregue na ótica seleccionada, para que a possa levantar, tendo um prazo máximo de 15 dias corridos para a levantar.

Se após este período, a encomenda não for levantada pelo cliente por motivos não imputáveis à OPTICALIA, a mercadoria será devolvida à nossa sede, devendo o cliente contactar o nosso serviço de apoio ao cliente para solicitar uma nova entrega. Neste caso os custos deste novo envio serão imputados ao cliente.

Para levantar o produto na ótica seleccionada, o cliente deverá apresentar a fatura da compra que receberá por correio eletrónico e identificar-se como o comprador ou como terceiro autorizado pelo comprador a levantar a encomenda, mediante autorização devidamente assinada e acompanhada da cópia do cartão de cidadão do comprador.

Os envios serão efetuados apenas para o território nacional através de uma empresa de entregas, a qual a OPTICALIA se reserva o direito de alterar, bem como de modificar o tipo de envio, independentemente do aqui exposto, desde que não envolva danos evidentes para o cliente.

A OPTICALIA é responsável pelos artigos até que os mesmos sejam rececionados pelo cliente.

Caso motivos de força maior não permitam a entrega da encomenda no prazo estabelecido, a OPTICALIA compromete-se a informá-lo com a maior brevidade possível da nova data prevista de entrega.

No momento em que recebe a encomenda deverá verificar se o pedido coincide com a sua compra quer em termos de quantidade, quer no tipo de produto escolhido. Se houver alguma discrepância, deverá seguir as instruções da seção Devoluções destas Condições Gerais.

A OPTICALIA irá informá-lo sobre os custos de envio aquando da confirmação do seu pedido. A aceitação das ‘Condições Gerais’ da sua parte, pressupõe a aceitação dos custos de envio.

6. Garantia legal

A OPTICALIA é responsável perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de 3 (três) anos a contar da data de entrega do produto, de acordo com o Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro que entrou em vigor a 1 de janeiro de 2022. A falta de conformidade que se manifeste no prazo de 2 (dois) anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega, salvo quando tal for incompatível com a natureza do bem 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.

Se o produto apresentar alguma falta de conformidade que não seja causada por quebra accidental ou uso inadequado do produto, poderá exercer os seus direitos à reparação, substituição, redução do preço ou resolução do contrato nos termos previstos no Decreto-Lei n.º 84/2021, sem quaisquer custos associados. Nestes casos, deverá contactar o Serviço de Apoio ao Cliente onde será devidamente assistido para resolver a situação. A comunicação deverá ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.

Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro, a OPTICALIA informa que os produtores são obrigados 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.

7. Cancelamento de pedidos

O Utilizador poderá no prazo de 2 (dois) dias úteis contados a partir da efetivação do pagamento cancelar a sua encomenda sem qualquer responsabilidade associada. Ficam excluídos do direito de cancelamento os produtos que pela sua natureza não possam ser devolvidos ou que sejam feitos à medida.

Relembremos ainda que não será possível cancelar ou modificar as encomendas que se encontrem em estado avançado de preparação, caso em que terá de aguardar a entrega da encomenda para solicitar a devolução (ver secção devoluções).

O cancelamento torna a operação nula e sem efeito, devendo a OPTICALIA reembolsar o Utilizador pelo preço pago. Neste caso, os custos de envio e seguro serão suportados pelo Utilizador.

Uma vez decorrido o prazo indicado no parágrafo anterior, não será possível efetuar o cancelamento e o reembolso terá de ser efetuado seguindo as instruções da secção seguinte.

O cancelamento será solicitado por e-mail para lojaonline@opticalia.pt informando os motivos e, se for o caso, fornecendo os dados bancários para onde efetuaremos o reembolso; incluindo nome do banco, nome do titular e número da conta.

A OPTICALIA reserva-se o direito de cancelar as encomendas quando não haja stock do produto solicitado ou por motivos alheios à responsabilidade da própria empresa, sem que tal implique qualquer tipo de responsabilidade para a OPTICALIA ou para o pessoal que a representa.

O reembolso será efetuado num prazo não superior a 14 dias úteis após a receção da notificação do seu cancelamento.

8. Devoluções

8.1. Devoluções por produto danificado, defeituoso ou incorreto

Caso os produtos cheguem danificados, defeituosos ou não correspondam ao produto encomendado, a OPTICALIA compromete-se a substituir o produto por outro igual ou pelo produto correto, desde que haja disponibilidade do artigo.

Caso a substituição não seja possível, reembolsaremos o valor do produto, bem como os custos de envio e de devolução.

Neste caso, para proceder à devolução do produto, deverá contactar a nossa equipa de apoio ao cliente num prazo não superior a 3 dias úteis a contar da receção da encomenda.

8.2. Direito de livre resolução

Se por algum motivo não ficar satisfeito com a sua encomenda, informamos que dispõe de um prazo de 14 dias corridos, a contar da data de entrega do produto, para exercer o seu direito de livre resolução ao abrigo do Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro.

Informamos que as compras de itens personalizados, como óculos graduados de reposição, óculos de sol graduados de reposição ou óculos sem receita, mas com tratamentos adicionais, estão estritamente excluídos do exercício deste direito de livre resolução.

No entanto, os produtos personalizados poderão ser devolvidos, apenas em caso de falta de conformidade, nomeadamente defeito de fabricação ou discrepâncias entre a graduação indicada pelo cliente na compra e a graduação dos óculos ou lentes de contacto recebidas.

Para exercer o direito de livre resolução, os produtos devolvidos devem estar em perfeitas condições e na sua embalagem original. Para exercer o seu direito, deverá solicitar a devolução do produto na área privada da nossa Loja Online e utilizar a embalagem de devolução incluída na sua encomenda para nos enviar o produto que não pretende.

A fim de exercer o seu direito de livre resolução, tem de nos comunicar 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 infra, mas tal não é obrigatório:

Formulário de livre resolução

Para ser preenchido pelo consumidor e usado dentro do período de livre resolução

Para, Gropsun - Grupo Óptico Sun Planet Portugal, Unipessoal, Lda., morada: Avenida Infante D. Henrique, 333 H, Edifício 4, 2º andar, Sala 27, 1800-282 Lisboa, número de telefone: 218 550 980) e e-mail: apoiocliente@opticalia.pt.

Pela presente comunico/comunicamos () que resolvo/resolvemos () do meu/nosso (*) contrato de compra e venda relativo [aos óculos/lentes de contacto/etc.]:

Solicitado em / recebido em *:

Nome do(s) consumidor(es):

Endereço do(s) consumidor(es):

Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel):
.....

Data:

*Riscar o que não interessa.

Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada antes do termo do prazo de resolução.

Informamos que no caso de exercer o seu direito de livre resolução, os custos da devolução serão suportados por si.

Não são permitidas devoluções diretamente nas lojas OPTICALIA.

8.3. Reembolso

Em caso de resolução do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efetuados, incluindo os custos de entrega (com exceção de custos suplementares resultantes

da sua escolha de uma modalidade de envio diferente da modalidade menos onerosa de envio normal por nós oferecida), sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar da data em que formos informados da sua decisão de resolução do presente contrato. No entanto, a OPTICALIA reserva-se o direito de reter o reembolso até receber os artigos e verificar o seu estado.

Efetuamos os reembolsos usando o mesmo meio de pagamento que usou na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário da sua parte; em qualquer caso, não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso.

9. Proteção de Dados

A OPTICALIA cumpre as disposições da normativa vigente sobre a Proteção de Dados Pessoais e assegura a correta utilização e tratamento dos dados pessoais do Utilizador.

Os seus dados pessoais serão tratados pela OPTICALIA como responsável pelo tratamento para efeitos de gestão administrativa, fiscal e contabilística das encomendas efetuadas através da Loja Online, bem como para a realização de ações promocionais e envio de informação comercial relativa aos nossos produtos.

Da mesma forma, informamos que os seus dados poderão ser comunicados a empresas de courier e transportadores, de forma a poder prosseguir com a finalidade para a qual nos forneceu os seus dados, mas salvo consentimento expresso, a OPTICALIA não transferirá os seus dados a terceiros que não os aqui identificados.

Tem o direito de obter informações sobre como estamos a tratar os seus dados pessoais e, portanto, pode exercer seu direito de acesso, retificação de dados inexatos ou solicitar a sua exclusão quando os dados já não forem necessários, bem como exercer os demais direitos indicados nos regulamentos, conforme explicado nas informações adicionais.

Pode exercer os direitos mencionados nos termos estabelecidos na legislação em vigor entrando em contacto com:

Gropsun Grupo Óptico Sun Planet

Avenida Infante D. Henrique, 333H Edifício 4, 2º andar Sala 27, 1800-282 Lisboa

Telefone: 218 550 980

E-mail: apoiocliente@opticalia.pt

E pode solicitar, através da mesma informação de contacto, informação detalhada sobre a nossa política de proteção de dados ou consultar informação adicional no nosso website.

10. Lei Aplicável e Jurisdição Competente

A lei aplicável é a lei portuguesa. Qualquer litígio emergente da aplicação, interpretação, ou execução das presentes condições, quando não possa ser resolvido por acordo das partes, será submetido aos tribunais portugueses territorialmente competentes.

A OPTICALIA 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, que são os seguintes:

- 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 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>.