

Os regulamentos estiveram em vigor até 18/10/2022.

§ 1 **Introdução**

O presente regulamento define as normas e condições de utilização da página web disponível no endereço www.senetic.pt gerida por Senetic España S.L.U. Paseo de la Castellana 141, 8a Plta Madrid 28046 España, CIF: B-86790508, e concretamente define as normas de realização de Encomendas e de celebração de contratos de venda através da utilização de meios de comunicação à distância, bem como da utilização por parte dos Clientes de todos os serviços da Loja Online.

Qualquer contacto com o Vendedor sobre quaisquer questões relativas à venda por intermédio da Loja é possível através do número de telefone +351 300 500 470 e do endereço de e-mail: info@senetic.pt.

§ 2 **Definição de termos**

Os termos usados no presente Regulamento significam:

- 1) Prestador de Serviços ou Vendedor (profissional)- Senetic España S.L.U.;
- 2) Cliente - Consumidor ou empresário que realizou ou planeia realizar uma Encomenda ou utiliza outros serviços da Loja Online (adiante chamado também "Comprador");
- 3) Consumidor - pessoa física que realiza um ato jurídico não relacionada diretamente com a sua atividade comercial ou profissional;
- 4) Empresário - pessoa física, jurídica ou unidade organizativa a quem a lei atribuiu capacidade jurídica, realizando ações para fins diretamente relacionados com a sua atividade comercial ou profissional;
- 5) Conta de Cliente (Conta) - subpágina da Loja na qual o Cliente tem a possibilidade de, entre outros, gerir os dados pessoais, receber notificações sobre a mudança do estado da Encomenda, controlar e gerir o estado das Encomendas feitas por si;
- 6) Regulamento - o presente Regulamento de vendas através de meios de comunicação à distância ou da prestação de serviços por via eletrónica. No âmbito dos serviços prestados por via eletrónica, Regulamento é o regulamento referido do decreto sobre a prestação de serviços por via eletrónica,
- 7) Registo - qualquer ação única e gratuita consistindo na criação por parte do Cliente de uma Conta de Cliente, realizada através do painel de administração disponibilizado pelo Prestador de Serviços na página da Loja;
- 8) Loja Online www.senetic.pt (doravante chamada "Loja" ou "Loja Online") - portal da Internet acessível no endereço <http://www.senetic.pt> através do qual o Prestador de Serviços presta os serviços definidos no Regulamento e o Cliente pode realizar Encomendas;
- 9) Parte - Senetic España S.L.U. ou Cliente;

10) Mercadoria - bem móvel material que consiste no objeto do Contrato de venda ou direito que consiste no objeto do Contrato de venda (por ex. uma licença);

11) Contrato de venda - contrato ao abrigo do qual a Senetic España S.L.U. transfere ou se obriga a transferir a propriedade da Mercadoria para o Cliente e o Cliente paga ou se obriga a pagar o seu preço, ou contrato ao abrigo do qual a Senetic España S.L.U. transfere ou se obriga a transferir o direito à utilização de determinado programa para o Cliente (venda de licença) e o Cliente paga ou se obriga a pagar o respetivo preço;

12) Contrato celebrado à distância - contrato celebrado entre a Senetic España S.L.U. e o Cliente dentro do sistema integrado de vendas ou de prestação de serviços à distância, sem presença física das Partes em simultâneo, com utilização exclusiva de um ou mais meios de comunicação à distância até ao momento final de celebração do contrato;

13) Serviço (Serviços) - Encomenda, Encomenda de licença ou Pergunta sobre a oferta, assim como outros serviços prestados pela Loja;

14) Encomenda - declaração da vontade do Cliente de celebrar um Contrato de compra e venda com a Senetic España S.L.U. que conduza diretamente à celebração de um Contrato de venda à distância através da Loja Online e que defina o tipo e o número de Mercadorias que sejam objeto do Contrato de venda;

15) Encomenda de licença - declaração da vontade do Cliente de celebrar um contrato com o Vendedor de concessão da licença de um programa, através da Loja Online que defina o tipo e o número de programas para o qual a licença é vendida;

16) Pergunta sobre a oferta - pergunta sobre a oferta feita, pelo Cliente através do formulário disponível na Loja, que defina a Mercadoria ou o programa objeto da pergunta, bem como os dados do Cliente indispensáveis ao contacto indicados no formulário.

§ 3

Deveres do Cliente (Utilizador da Loja)

1. O Cliente é obrigado a beneficiar dos Serviços oferecidos pelo Prestador de Serviços de acordo com as normas do Regulamento, as disposições legais em vigor, bem como a não fornecer conteúdos proibidos pelas normas legais universais em vigor.
2. O vendedor é obrigado a entregar as mercadorias livres de defeitos.

§ 4

Condições de utilização da Loja

1. O Prestador de Serviços presta os seguintes serviços através da Loja Online:
 - 1) apresentação da oferta da Loja,
 - 2) realização de Encomendas,
 - 3) realização de Encomendas de licenças,
 - 4) realização de Perguntas sobre Ofertas,
 - 5) criação e administração da Conta do Cliente na Loja Online;
2. O acesso aos serviços mencionados no par. 1 pontos 1-4 acima não requer Registo.

3. O acesso ao serviço mencionado no par. 1 ponto 5 acima exige que se realize o Registo.
4. Para poder utilizar a Loja é necessário o Cliente ter um dispositivo com acesso à Internet equipado com navegador (recomenda-se o Mozilla Firefox versão mínima de 24.0, Opera desde a versão 10, Google Chrome na versão 28.0 ou mais recente, ou MS Internet Explorer versão mínima de 8.0 ou mais recente), que suporte ficheiros cookies e scripts de Java Script. Podem ainda utilizar-se outros navegadores da Internet, caso garantam total compatibilidade com as versões acima mencionadas.
5. Com vista a manter a segurança da utilização da Loja Online recomenda-se que os dispositivos usados pelos Clientes possuam concretamente:
 - 1) Sistema antivírus com a versão mais recente de definições de vírus e atualizações,
 - 2) bloqueio de segurança eficaz (firewall),
 - 3) todas as atualizações disponíveis do sistema operativo e do navegador relativas à segurança instaladas,
 - 4) função de aceitação de ficheiros cookies e Java Script do navegador ativada,
 - 5) programas que permitam ler ficheiros em formato PDF.
6. O Prestador de Serviços serve-se de ficheiros tipo Cookies com vista à recolha de informações relacionadas com a utilização da Loja pelo Cliente com vista a:
 - 1) manter a sessão do Cliente (após o login), graças à qual o Cliente não precisa de escrever novamente a Senha em cada subpágina do portal,
 - 2) adaptar o serviço da Loja às necessidades dos Clientes,
 - 3) criar estatísticas das visitas às subpáginas da Loja,
 - 4) re-marketing.

§ 5

Realização de Encomendas e celebração de Contratos de Vendas

1. O Cliente pode fazer Encomendas através da Loja Online 7 dias por semana, 24 horas por dia, independentemente de ter ou não efetuado o Registo. O Cliente pode também fazer encomendas por telefone para o nº +351 300 500 470 (apenas de segunda a sexta-feira em horário laboral) ou por e-mail para info@senetic.pt
2. As encomendas de licenças da Microsoft devem ser feitas através do formulário de configuração disponível na Loja no endereço www.senetic.pt/microsoft/.
3. Para celebrar um contrato de venda de Mercadoria à distância através da Loja Online é necessário entrar na página web da Loja e em seguida escolher a Mercadoria e fazer a Encomenda, seguindo os passos técnicos de acordo com os comunicados ou informações apresentados ao Cliente.
4. A tomada de conhecimento e aceitação do Regulamento pelo Cliente é condição da realização eficaz da Encomenda.
5. A realização de uma Encomenda consiste numa oferta de celebração de um Contrato de venda de Mercadorias feita pelo Cliente ao Prestador de Serviços.
6. Após a realização da Encomenda, Encomenda de licença ou Pergunta sobre a oferta feita pelo Cliente, o Vendedor confirma a receção da encomenda do Serviço sob a forma de mensagem de e-mail com a confirmação de todos os elementos essenciais da encomenda feita pelo Cliente.
7. Após a consideração da oferta do Cliente, o Vendedor envia ao Cliente uma mensagem sobre a receção da Encomenda para ser despachada.
8. A receção por parte do Cliente da confirmação referida no par. 7 acima formaliza a celebração do Contrato

de venda.

9. Se após a realização da Encomenda pelo Cliente se verificar que o despacho da Encomenda na sua totalidade ou em parte não será possível, o Prestador de Serviços informará disso imediatamente o Cliente por correio eletrónico ou por telefone. Nesse caso, o Cliente pode anular a parte da Encomenda impossível de despachar no prazo indicado ou anular na totalidade a Encomenda realizada.

§ 6

Preços, pagamentos e entrega da Mercadoria

1. Os preços apresentados das Mercadorias não incluem os custos da entrega. O montante exato do custo da entrega é indicado durante a realização da Encomenda ou da Encomenda da licença. Durante o preenchimento do formulário de Encomenda, o Comprador seleciona o modo de entrega e pagamento e aceita a sua escolha.

2. O preço atual para o Cliente que seja Consumidor é sempre o preço existente no momento de realização da Encomenda ou da Encomenda de licença.

3. As formas de pagamento e entrega disponíveis são apresentadas durante o processo de realização da encomenda pelos Clientes.

4. No caso de pagamentos realizados com cartão de crédito ou de débito através de parceiros que disponibilizam esse tipo de pagamento, o Vendedor não recolhe quaisquer dados relativos a esses cartões bancários.

5. As informações da Loja sobre a disponibilidade e o tempo de entrega são meramente indicativas, com vista a dar uma ideia de qual o prazo mais curto em que se pode despachar a encomenda, isto é, qual o tempo mais curto necessário ao Vendedor para enviar a Mercadoria. Em todas as situações, o Vendedor esforça-se por despachar a encomenda imediatamente (após a celebração do Contrato de Venda e a entrada na conta bancária do Vendedor do valor da Mercadoria e do custo da entrega, a menos que tenha sido escolhida a opção de pagamento no ato de entrega).

6. Ao receber a encomenda com a Mercadoria encomendada sugerimos que o Cliente a verifique e indicamos que, em caso de se verificar:

1) danos mecânicos do conteúdo da encomenda,

2) encomenda incompleta,

3) não correspondência do conteúdo da encomenda com o objeto da Encomenda,

O Cliente tem o direito de rejeitar a receção da encomenda. Nesse caso, sugerimos que escreva as observações ou apontamentos sobre o acontecimento na presença da pessoa que fez a entrega e que notifique imediatamente o Prestador de Serviços sobre a presente situação.

8. O Cliente que não seja Consumidor no momento da receção da encomenda é obrigado a verificar o seu conteúdo. No caso de se verificar um dano, é obrigado a denunciar este fato ao fornecedor da Mercadoria e a contactar imediatamente o Vendedor. As reclamações referentes a danos mecânicos da Mercadoria durante o transporte serão analisadas apenas e exclusivamente após a elaboração do protocolo de danos assinado pelo recetor que não seja Consumidor e pela pessoa que fez a entrega da encomenda.

9. A não receção de Mercadoria enviada à cobrança por parte do Cliente que não seja Consumidor e a devolução da encomenda ao remetente (Prestador de Serviços) resulta na obrigação do Cliente de pagar as despesas de envio e devolução da Mercadoria.

10. Salvo acordo em contrário das partes sobre o momento da entrega, o profissional deve entregar os bens

mediante transferência da sua posse física ou controle ao consumidor, sem demora injustificada, e no prazo máximo de 30 dias a contar da celebração do contrato.

11. Nos contratos em que o profissional expede os bens ao consumidor, o risco de perda ou dano dos bens é transferido para o consumidor sempre que este ou um terceiro por ele indicado, que não seja o transportador, tenha adquirido a posse física dos bens. Todavia, após a entrega ao transportador, o risco é transferido para o consumidor, se o transportador tiver sido encarregado pelo consumidor de transportar os bens e se essa opção não tiver sido proposta pelo profissional, sem prejuízo dos direitos do consumidor em relação ao transportador.

§ 7

Reclamações e devoluções nas relações com os Clientes que não são Consumidores

(refere-se a Empresários)

1. O presente parágrafo do Regulamento aplica-se apenas às relações com Clientes que não sejam Consumidores.
2. Toda a Mercadoria existente na Loja, se na descrição desta não tiver claramente indicado tratar-se de algo usado ou recuperado (refurbished), é nova de fábrica, sem defeitos físicos nem legais.
3. Toda a Mercadoria nova e recuperada de fábrica tem uma garantia standard do produtor da Mercadoria.
4. As Mercadorias usadas têm uma garantia de 30 dias do Vendedor.
5. Na descrição na Loja da Mercadoria aparece indicado se a Mercadoria é recuperada (refurbished) ou usada.
6. O Vendedor disponibiliza ligações para as páginas dos Produtores das Mercadorias com as condições de garantia da Mercadoria. Na garantia aparece muito claramente indicado quem é obrigado a cumprir a garantia de qualidade da Mercadoria e também aparecem muito bem definidas todas as condições da garantia.
7. A entidade responsável pela garantia (por regra o Produtor da Mercadoria) é responsável perante o Comprador no caso da Mercadoria ter um defeito que reduza o seu valor ou utilidade relativamente à sua função definida ou resultante das circunstâncias ou do propósito da Mercadoria segundo o Contrato de venda.
8. Para respeitar os prazos definidos de notificação sobre um defeito na garantia atribuída de qualidade, basta enviar as notificações sobre os defeitos da Mercadoria antes do fim desses prazos por e-mail ou carta registada.
9. Se os defeitos da mercadoria se revelarem durante o período da garantia e estiverem abrangidos pela garantia, o Cliente deve exigir da pessoa responsável por esta a eliminação dos defeitos físicos da Mercadoria ou a receção de Mercadoria sem defeitos, de acordo com os termos da garantia.
10. Se na garantia não for mencionado outro prazo, o prazo será de um ano a partir do dia em que a Mercadoria foi enviada para o Comprador.
11. No caso dos Contratos de venda celebrados com Clientes que não sejam Consumidores a responsabilidade do Prestador de Serviços a título de garantia pelos defeitos físicos da Mercadoria é descartada.

12. Se no processo de consideração das reclamações se concluir que os defeitos surgiram por culpa do Cliente, o Vendedor pode debitar ao Cliente todos os custos resultantes da consideração da sua reclamação.

§ 8

Direito do Consumidor de rescindir o Contrato (devolução de Mercadoria)

1. O Consumidor pode rescindir o Contrato de venda de Mercadorias celebrado à distância sem apresentar motivo, apresentando uma declaração escrita apropriada no prazo de 14 (catorze) dias a partir do envio da Mercadoria ao Consumidor. Basta enviar uma declaração apropriada antes do fim do prazo para a morada do Vendedor.
 2. No caso de rescisão do Contrato de venda de Mercadorias celebrado à distância, o contrato é considerado não celebrado e o Consumidor fica isento de quaisquer obrigações. Aquilo que as Partes prestaram é sujeito a devolução em estado nos mesmos termos, a menos que de acordo com critérios de razoabilidade seja necessária alguma alteração. A devolução de serviços deve ser feita imediatamente, não ultrapassando o prazo de 14 dias.
 3. A Mercadoria deve ser devolvida para a morada do Vendedor.
- Obrigações do profissional em caso de retractação
4. O profissional reembolsa todos os pagamentos recebidos do consumidor, incluindo, se aplicável, os custos de entrega, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar da data em que é informado da decisão do consumidor de se retractar do contrato, nos termos do artigo 1.o.
 5. O profissional efectua o reembolso a que se refere o quarto parágrafo, usando o mesmo meio de pagamento que o consumidor usou na transacção inicial, salvo acordo expresso em contrário pelo consumidor e na condição de o consumidor não incorrer em quaisquer custos como consequência desse reembolso.
 6. em prejuízo do disposto no n.o 4, o profissional não é obrigado a reembolsar os custos adicionais de envio, se o consumidor tiver solicitado expressamente uma modalidade de envio diferente da modalidade padrão menos onerosa proposta pelo profissional.
 7. Salvo se o profissional se tiver oferecido para recolher ele próprio os bens, no que toca aos contratos de compra e venda, o profissional pode reter o reembolso até ter recebido os bens de volta, ou até o consumidor ter apresentado prova do envio dos bens, consoante o que ocorrer primeiro.
- Obrigações do consumidor em caso de retractação
8. Salvo se o profissional se tiver oferecido para recolher ele próprio os bens, o consumidor devolve os bens ou entrega-os ao profissional, ou a uma pessoa autorizada pelo profissional a recebê-los, sem demora injustificada e o mais tardar 14 dias a contar do dia em que tiver informado o profissional da sua decisão de retractação do contrato, nos termos do artigo 1.o. Considera-se que o prazo é respeitado se o consumidor devolver os bens antes do termo do prazo de 14 dias.
 9. O consumidor suporta apenas o custo directo da devolução dos bens.
 10. O consumidor só é responsável pela depreciação dos bens que decorra de uma manipulação dos bens que exceda o necessário para verificar a natureza, as características e o funcionamento dos bens.
- Excepções ao direito de retractação
11. O direito de rescindir o contrato não se aplica às situações:

- 1) Aos contratos de prestação de serviços, depois de os serviços terem sido integralmente prestados caso a execução já tenha sido iniciada com o prévio consentimento expresso dos consumidores, e com o reconhecimento de que os consumidores perdem o direito de retractação quando o contrato tiver sido plenamente executado pelo profissional;
- 2) Ao fornecimento de bens ou à prestação de serviços cujo preço dependa de flutuações do mercado financeiro que o profissional não possa controlar e que possam ocorrer durante o prazo de retractação;
- 3) Ao fornecimento de bens realizados segundo as especificações do consumidor ou claramente personalizados;
- 4) Ao fornecimento de bens susceptíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo;
- 5) Ao fornecimento de bens selados não susceptíveis de devolução por motivos de protecção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega;
- 6) Ao fornecimento de bens que, após a entrega e pela sua natureza, fiquem inseparavelmente misturados com outros artigos;
- 7) Ao fornecimento de bebidas alcoólicas cujo preço tenha sido acordado aquando da celebração do contrato de compra e venda, cuja entrega apenas possa ser feita após um período de 30 dias, e cujo valor real dependa de flutuações do mercado que não podem ser controladas pelo profissional;
- 8) Aos contratos para os quais o consumidor tenha solicitado especificamente ao profissional que se desloque ao seu domicílio para efectuar reparações ou operações de manutenção. Se, por ocasião dessa deslocação, o profissional fornecer serviços para além dos especificamente solicitados pelo consumidor ou bens diferentes das peças de substituição imprescindíveis para efectuar a manutenção ou reparação, o direito de retractação deve aplicar-se a esses serviços ou bens adicionais;
- 9) Ao fornecimento de gravações áudio ou vídeo seladas ou de programas informáticos selados a que tenha sido retirado o selo após a entrega;
- 10) Ao fornecimento de um jornal, periódico ou revista, com excepção dos contratos de assinatura para o envio dessas publicações;
- 11) Aos contratos celebrados em hasta pública;
- 12) Ao fornecimento de alojamento, para fins não residenciais, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, restauração ou serviços relacionados com actividades de lazer se o contrato prever uma data ou período de execução específicos;
- 13) Ao fornecimento de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material, se a execução tiver início com o consentimento prévio e expresso do consumidor e o seu reconhecimento de que deste modo perde o direito de retractação.

§ 9

Incompatibilidade da Mercadoria com o contrato (Reclamações dos Consumidores)

1. O Prestador de Serviços, como Vendedor, é responsável perante o Consumidor pela incompatibilidade com o Contrato de venda de Mercadoria comprada por esse Consumidor.
2. As reclamações de incompatibilidade de Mercadorias com o Contrato de Venda podem ser apresentadas por escrito diretamente para a morada do Prestador de Serviços ou por e-mail.
3. No caso de o Consumidor encontrar incompatibilidades da Mercadoria com o Contrato de venda, o

Consumidor deve enviar ao Prestador de Serviços a Mercadoria reclamada juntamente com a descrição da inconsistência.

4. Sugerimos que junte a prova de compra para justificar o processo de reclamação.

5. O Consumidor é obrigado a notificar o Prestador de Serviços sobre a incompatibilidade encontrada na Mercadoria com o Contrato de venda no prazo de 12 meses a partir do dia em que se encontrou essa incompatibilidade, sendo que a responsabilidade do Prestador de Serviços a título de incompatibilidade de Mercadoria com o Contrato de venda dura no máximo 2 anos a partir do dia em que a Mercadoria foi enviada.

6. O Prestador de Serviços é obrigado a considerar todas as reclamações no prazo de 14 dias.

7. Após a consideração da reclamação, o Vendedor define com o Consumidor por correio eletrônico, telefone ou por escrito as condições da reparação ou troca da Mercadoria.

8. Se a reparação ou troca da Mercadoria for impossível, o Comprador pode exigir uma redução do preço da Mercadoria danificada, ou a devolução do numerário.

§ 10

Rescisão do contrato de prestação de serviços por correio eletrônico

1. O Cliente pode rescindir o contrato de prestação de Serviços sem apresentar causas enviando uma declaração apropriada, através de correio eletrônico ou por escrito para a morada do Vendedor.

2. No caso de Clientes que sejam Consumidores, o Prestador de Serviços pode rescindir o contrato de prestação de Serviços se o Beneficiário grosseira ou sistematicamente violar o Regulamento, concretamente fornecendo conteúdos de caráter ilegal, depois de um apelo infrutífero à cessação ou à eliminação das violações dentro de um prazo concreto. A violação do Regulamento tem de ter caráter objetivo e ilegal. Nesse caso, o Contrato de prestação de Serviços expira ao fim de 14 dias a partir do dia em que o Prestador de Serviços entregou ao Beneficiário uma declaração de vontade de o rescindir.

3. No caso de Beneficiários que não sejam Consumidores, o Prestador de Serviços pode rescindir o contrato de prestação de Serviços com efeitos imediatos e sem apresentar motivos enviando ao Beneficiário uma declaração apropriada.

§ 11

Resolução de diferendos

1. A resolução de eventuais diferendos entre o Prestador de Serviços e o Cliente que seja Consumidor será entregue aos tribunais adequados segundo as devidas disposições das normas do Código de Processo Civil.

2. A resolução de eventuais diferendos entre o Prestador de Serviços e o Cliente que não seja Consumidor será entregue ao tribunal adequado tendo em conta a sede do Prestador de Serviços.

§ 12 Dados pessoais

Os dados pessoais dos Clientes são processados pelo Prestador de Serviços de acordo com as normas definidas na Política de Privacidade tendo em conta as respectivas normas legais, incluindo concretamente o decreto a proteção de dados pessoais.

§ 13 Disposições finais

1. O Consumidor tem o direito a negociar as condições das disposições do Regulamento. Com vista à realização desse direito, o Consumidor deve contactar o Prestador de Serviços através do correio tradicional, e-mail ou por telefone.
2. As questões não definidas no presente Regulamento são reguladas pelas leis em vigor.
3. Os Clientes podem aceder ao Regulamento em qualquer momento e gratuitamente através da referência web (isto é, do link) apresentado na página principal da Loja e imprimindo-o.
4. As informações sobre as Mercadorias apresentadas na Loja, concretamente as descrições, parâmetros técnicos e de utilização, bem como os preços, consistem numa proposta à celebração de um contrato.
5. Os direitos exclusivos aos conteúdos disponibilizados pela Loja Online, concretamente os direitos de autor das fotos, descrições de Mercadorias e categorias, nome da Loja, marca do Prestador de Serviços e produtores de Mercadorias, elementos gráficos que a compõem, programas e direitos de bases de dados, estão protegidos legalmente e pertencem ao Prestador de Serviços ou às entidades com as quais o Prestador de Serviços tem um contrato. É proibido copiar ou de outras formas beneficiar de quaisquer elementos da Loja sem a autorização do Prestador de Serviços.

Modelo de formulário de retractação
Data

Para: Senetic España S.L.U. Paseo de la Castellana 141, 8a Plta Madrid 28046 España

Pela presente comunico que me retracto do meu contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço -

Solicitado em /recebido em -

Nome do consumidor -

Endereço do consumidor -

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