

CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

www.DVINESKIN.com é um website fornecido pelo Laboratório Medinfar – Produtos Farmacêuticos, S.A., sociedade anónima, com sede na Rua Henrique de Paiva Couceiro, 29, 2700-451 Amadora, matriculada na Conservatória do Registo Comercial da Amadora, sob o número único de pessoa colectiva 500 384 045, com capital social 7.000.000,00, sete milhões de euros.

TERMINOLOGIA A CONSIDERAR:

www.DVINESKIN.com – doravante “Site”

Produtos cosméticos – doravante “produtos”

Utilizadores que navegam no Site – doravante “Utilizadores”. Os utilizadores devem ter plena capacidade jurídica e devem atuar de forma não profissional.

Utilizador que tenha validado uma encomenda – doravante “Comprador”.

Utilizador que visite o Site e tenha ou não iniciado um processo de compra no mesmo – doravante “Cliente”

Condições Gerais de Vendas – doravante “CGV”

ARTIGO 1.º

OBJETO

Estes termos e Condições Gerais de Venda regem as relações comerciais entre a DVINE e qualquer utilizador que deseje efetuar a compra de um ou mais produtos vendidos pela DVINE através deste Site.

Estas Condições Gerais de Venda e Garantias prevalecem sobre qualquer outro documento, excepto, pelas condições específicas das farmácias ou parafarmácias que comercializem produtos da DVINE.

A DVINE reserva-se o direito de alterar a qualquer momento e sem aviso prévio as presentes Condições Gerais de Venda, pelo que se sugere a sua leitura sempre que sejam colocadas encomendas.

Quando o pedido for validado, o cliente aceita as nossas Condições Gerais de Venda clicando na *tick-box* disponível para o efeito.

ARTIGO 2.º

PRODUTOS

Os Produtos propostos para venda pela DVINE são os que figuram no Site, no dia da consulta pelo Utilizador e no limite dos stocks disponíveis.

As fotografias dos Produtos podem apresentar diferenças mínimas relativamente aos Produtos adquiridos e não se confundem com as características essenciais dos Produtos.

Caso o Cliente entenda que necessita de informações adicionais relativamente às características essenciais dos Produtos - disponíveis na descrição dos mesmos – solicitamos que entre em contacto com a DVINE, através do e-mail ecommerce@dvineskin.pt.

Nas circunstâncias em que o Cliente detete um erro entre o preço e/ou entre as características essenciais do produto e a sua apresentação no website, solicitamos que entre igualmente em contacto com a DVINE, para o email ecommerce@dvineskin.pt. Nestas circunstâncias, o Cliente tem o direito pleno de cancelar a sua encomenda.

ARTIGO 3.º

PREÇO

Os preços dos Produtos são indicados em euros (€) e têm em consideração os impostos em vigor aplicáveis face ao dia da colocação da encomenda.

A DVINE reserva-se o direito, que o Utilizador aceita, de alterar os seus preços a qualquer momento. Porém, todos os Produtos serão faturados com base do tarifário em vigor no momento do registo da encomenda.

Os preços indicados não incluem os portes de envio, sendo os custos associados à entrega apresentados ao Cliente antes da validação definitiva do pedido.

ARTIGO 4.º

ENCOMENDAS

O Utilizador pode navegar livremente nas diferentes páginas do Site, sem que para isso se comprometa a realizar qualquer encomenda de Produtos.

Para efetuar uma encomenda, o Cliente deve selecionar o(s) diferente(s) Produto(s) que deseja adquirir clicando no botão “Comprar”. Esta ação adiciona o Produto ao “Carrinho”, disponível no canto superior direito.

Quando o utilizador adiciona o produto ao carrinho o mesmo é atualizado no cabeçalho que mostra o número de produtos e o valor total dos mesmos.

Ao adicionar é apresentada uma mensagem ao utilizador: opção de continuar a comprar ou iniciar o processo de “check-out”.

O Cliente poderá a qualquer momento visualizar o resumo dos Produtos que selecionou clicando no ícone «Ver carrinho» no canto superior do seu ecrã e/ou modificar ou excluir toda ou parte do pedido. Este resumo inclui a lista de produtos e respetiva quantidade.

Aquando do check-out, é disponibilizado um formulário para o Cliente preencher com os dados da entrega da encomenda, sendo que todos os campos disponibilizados são de preenchimento obrigatório.

Após o preenchimento deste formulário são solicitados os dados para faturação que, na maior parte dos casos serão os mesmos dados da entrega. Por este motivo o formulário de dados de faturação solicita apenas como campo opcional, no caso, o número de contribuinte. Caso o Utilizador pretenda, pode definir dados de faturação distintos dos dados de entrega e nesse caso tem que preencher o formulário que é disponibilizado.

Durante o processamento da encomenda, o cliente pode alterar e corrigir os seus dados, tais como a composição do “Carrinho”, o endereço de entrega e faturação antes da validação definitiva da encomenda.

Os Produtos selecionados e adicionados ao «Carrinho», são salvos durante a sessão de 24 minutos.

ARTIGO 5.º

PAGAMENTO

Após a inserção de todas as informações solicitadas, será apresentado ao Cliente as opções disponíveis para pagamento da sua encomenda, através do sistema Hipay.

O Site autoriza os seguintes meios de pagamento: Cartão de Crédito VISA, Mastercard, Multibanco e MBWay.

Todas as informações fornecidas para processar o pagamento serão encriptadas através do protocolo S.S.L. (Secure Socket Layer).

As soluções técnicas utilizadas pela Hipay respeitam os critérios mais exigentes em matéria de segurança das operações e da proteção de dados bancários. Os dados bancários do Comprador não transitam em momento algum para o sistema informático da DVINE ou qualquer sistema do Laboratório Medinfar.

ARTIGO 6.º

FINALIZAÇÃO DA ENCOMENDA

O Cliente deverá clicar em "Finalizar Compra" de forma a confirmar definitivamente a sua encomenda.

Após a finalização/processamento do pagamento o Site gera uma página onde será exibida a confirmação da encomenda. Será ainda enviado um email de confirmação com o n.º e detalhe da encomenda para o endereço de email que o Comprador facultou.

Se porventura algum Produto estiver em rutura de stock, o Comprador será contactado pela DVINE de forma a regularizar a situação de acordo com a preferência do mesmo.

Em caso de erro de indicação do endereço e-mail a responsabilidade, solicitamos que entre em contacto com a DVINE através do email ecommerce@dvineskin.pt. Á DVINE não cabe qualquer responsabilidade relativa a este tipo de circunstâncias.

Se a confirmação da encomenda não for rececionada nas 24h seguintes à formalização da encomenda, o Comprador deverá em contacto com o Serviço de Apoio ao Cliente através do email ecommerce@dvineskin.pt.

As demais condições relativas à devolução de Produtos encontram-se reguladas na [Política de Devoluções](#).

ARTIGO 7.º

ENTREGA E DEVOLUÇÕES

A encomenda será expedida posteriormente à validação da mesma pelo Comprador. O prazo de entrega habitual é de 5 dias úteis para Portugal Continental e até 15 dias úteis para as Ilhas e restante Europa, após a encomenda ser processada.

A entrega dos Produtos encomendados é feita em território nacional e internacional.

A factura referente à transação comercial será enviada ao Comprador por email no momento da expedição da encomenda.

Após a receção dos Produtos encomendados o Comprador deverá verificar se os mesmos se encontram em conformidade, sendo que qualquer anomalia identificada deve ser imediatamente reportada à DVINE. Solicitamos que consulte a nossa Política de Devoluções para mais informações.

Se a encomenda for devolvida à DVINE, existe a suscetibilidade das eventuais custas de devolução serem imputadas ao Comprador.

A DVINE não pode assumir a responsabilidade pela entrega do Produto a um terceiro, se solicitado pelo Comprador.

A DVINE declina qualquer responsabilidade nos casos de falta de entrega ou de atraso na mesma, motivadas por eventos de força maior, factos imputáveis a terceiros ou a qualquer razão imputável ao Comprador. Em caso de atraso na entrega, o Comprador deverá informar a DVINE sobre atraso através do email ecommerce@dvineskin.pt.

ARTIGO 8.º

DIREITO DE RESCISÃO

O Comprador dispõe de um prazo de catorze (14) dias úteis para participar à DVINE a sua vontade de rescindir a compra e venda. Este prazo inicia-se a partir do dia da receção da

encomenda. O Comprador, para exercer o referido direito de rescisão, deve informar a DVINE da sua decisão dentro deste prazo e por correio.

ARTIGO 9.º

GARANTIA LEGAL

A DVINE compromete-se a respeitar as disposições legais em vigor, previstas no Código do Consumidor e no Código Civil.

ARTIGO 10.º

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Na DVINE pretendemos que os nossos Clientes conheçam as regras gerais de privacidade e os termos de tratamento dos dados que recolhemos, no estrito respeito e cumprimento da legislação aplicável neste âmbito, nomeadamente do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (“Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados” ou “RGPD”), da Lei de execução do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), Lei n.º 58/2019, de 8 de Agosto (“Lei 58/2019”), em tudo o que não for contrário ao RGPD e até que um novo diploma legal deva ser aplicado, e das orientações emitidas pela Comissão Nacional de Proteção de Dados (“CNPd”).

Para mais informações como tratamos os seus Dados Pessoais, por favor consulte a nossa [Política de Privacidade](#).

ARTIGO 11.º

COOKIES

A DVINE utiliza «cookies» para otimizar o uso do Site pelos Utilizadores. Para mais informações sobre como são utilizados cookies, por favor consulte a nossa [Política de Cookies](#).

ARTIGO 12.º

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Para contactar a DVINE por favor utilize o seguinte endereço de e-mail ecommerce@dvineskin.pt.

ARTIGO 13.º

INTEGRALIDADE DO CONTRATO

As presentes Condições Gerais de Venda e o Comprovativo da encomenda remetido ao Comprador constituem a documentação contratual e constituem a integralidade das relações contratuais entre o Comprador e a DVINE. Existindo uma incongruência entre os referidos documentos, prevalecerão as presentes condições gerais de venda.

ARTIGO 14.º

FORÇA MAIOR

A DVINE não se responsabiliza por qualquer defeito, atraso ou incumprimento das obrigações que lhe incubam por força das Condições Gerais de Venda, nos casos em que ocorram casos de força maior.

ARTIGO 15.º

JURISDIÇÃO

Às vendas dos Produtos DVINE realizadas através deste Site aplica-se a Lei Portuguesa, independentemente do país de origem do comprador e do local onde foi realizada e /ou entregue a encomenda. Para a resolução de todo e qualquer litígio decorrente da interpretação ou da execução das presentes Condições Gerais de Venda será competente o tribunal da comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Política de Devoluções DVINE

Os serviços disponibilizados no site www.dvineskin.com são orientados por um conjunto de processos totalmente focados na satisfação do cliente. No entanto, e mediante insatisfação do cliente, é possível o cliente fazer a devolução do(s) artigo(s) até 14 dias úteis após a data da compra e desde que, obrigatoriamente, o(s) artigo(s) devolvidos se enquadre(m) nas seguintes condições:

I. Devoluções por troca de produto enviado:

As devoluções motivadas por “trocas de encomendas”, “erro de produto encomendado” (e da Responsabilidade do Grupo Medinfar) serão aceites até 14 dias úteis após a data da receção da encomenda pelo cliente.

II. Devoluções de produto danificado

A devolução de produtos danificados, aquando da sua receção pelo cliente, resultantes por exemplo de danos ocorridos na expedição e transporte, é aceite até 14 dias úteis após receção de encomenda pelo cliente.

A devolução de produtos defeituosos é aceite até 14 dias úteis após receção de encomenda pelo cliente.

Não são aceites devoluções de produtos danificados, em resultado da deficiente ou má utilização pelo cliente.

Todas as devoluções devem ser efetuadas por correio. Não são aceites devoluções efetuadas por outros canais para todo e qualquer produto adquirido no site www.dvineskin.com.

Como devolver?

No caso de pretender devolver um produto, o cliente deverá contactar o Serviço de Apoio ao Cliente através do email ecommerce@dvineskin.pt, ou através do canal Chat de Suporte disponibilizado no site.

No momento do contacto com o serviço de Apoio ao Cliente, o cliente deverá fornecer o número da encomenda, bem como o número da fatura e indicar o motivo da devolução.

Os artigos adquiridos online em dvineskin.com apenas podem ser devolvidos por correio registado com Aviso de Receção (AR) para:

MEDINFAR/DVINE, Rua Henrique de Paiva Couceiro, N.º 29, Venda Nova, 2700-451 Amadora – PORTUGAL.

Os custos de envio, processamento e outras taxas adicionais não são reembolsáveis.

Reembolsos

Em caso de reembolso o valor será creditado na conta bancária a indicar pelo cliente no prazo de 14 dias úteis. A celeridade do reembolso depende do banco emissor, sendo um fator alheio ao nosso controlo.

Informação de Pagamento

Tipos de pagamento aceites em dvineskin.com: cartões de crédito VISA, Mastercard, Multibanco e MB Way.

A Europa introduziu novos requisitos para autenticar pagamentos on-line como parte da segunda Diretiva Serviços de Pagamento (PSD2).

A autenticação forte do cliente (SCA) é um novo requisito regulatório europeu para reduzir a fraude e tornar os pagamentos on-line mais seguros. O requisito garante que os pagamentos eletrónicos sejam executados com autenticação multifatorial, para aumentar a segurança dos pagamentos eletrónicos.

Esse requisito adiciona um passo extra, apenas para as transações elegíveis, após o checkout em que o titular do cartão é solicitado pelo banco a fornecer informações adicionais para concluir um pagamento (por exemplo, um código único enviado para o telefone ou autenticação de impressão digital por meio de seu aplicativo bancário móvel).

Para mais detalhes, entre em contato com seu banco.

Informação de pagamento seguro

Todos os dados confidenciais, incluindo as informações de pagamento, são encriptados e transmitidos por redes protegidas com o protocolo de segurança SSL (Secure Socket Layer) usado por toda a indústria.

Caso surja algum tipo de débito não autorizado no seu cartão de crédito na sequência de de qualquer aquisição no site Dvineskin.com, o cliente deverá imediatamente alertar a sua instituição bancária.

Envio

Nos seus procedimentos, a DVINE tem em consideração o atual cenário de pandemia relacionada com o Covid-19. Desta forma, todas as medidas de higienização e segurança que são aconselhadas pela DGS e pela OMS estão consideradas na preparação da sua encomenda.

Os nossos parceiros que se encarregam pelo transporte da encomenda também garantem o maior cuidado nos seus processos.

Regras e Restrições:

- As encomendas são enviadas de segunda a sexta-feira, excluindo feriados.
- Em todas as entregas, será requerida a assinatura da pessoa que recebe a encomenda. Este processo foi instituído para garantir que o cliente efetivamente recebe o(s) artigo(s) encomendado(s).
- O prazo de entrega habitual é de 5 dias úteis para Portugal Continental e até 15 dias úteis para as Ilhas e restante Europa, após a encomenda ser processada. No entanto, dada a situação atual de pandemia, não podemos assegurar que a entrega cumpra os prazos previstos.

Envio para um endereço diferente

Ao introduzir os detalhes do endereço para faturação durante o processo de pagamento, será disponibilizada ao cliente a opção de introduzir um endereço para envio diferente, no mesmo país.

A DVINE reserva-se ao direito de contactar telefonicamente o cliente para obter informações adicionais, caso forneça um endereço para envio diferente do endereço para faturação.

Caso o Cliente coloque a morada errada, imprecisa ou incompleta a DVINE não se poderá responsabilizar pela realização de novo envio e respetivos custos de portes.

Tempo de processamento das encomendas

O processo de encomenda inicia-se assim que a sua compra online é concluída. A encomenda começará a ser processada assim que os artigos estejam em stock, o pagamento seja aprovado e o endereço para entrega seja verificado.

No momento da expedição da encomenda o cliente receberá uma notificação por e-mail com esta informação.