

CONDIÇÕES GERAIS DE VENDAS
Versão de 1 de Junho 2025

PREÂMBULO

Qualquer encomenda efectuada no sítio Web www.caroll.com (a seguir designado por « Sítio ») implica a aceitação sem reservas, por parte do utilizador da Internet, das presentes condições gerais de venda (a seguir designadas por « CGV »).

1. Objeto

As presentes CGV regem todas as condições de venda à distância aos utilizadores da Internet, através do Sítio, dos produtos definidos no artigo 2 do presente documento, distribuídos pela empresa:

CAROLL INTERNATIONAL, uma sociedade anónima com um capital social de 21.966.966,85 euros
registada sob o número 582 001 707 RCS SAINT MALO,
com sede social em 10 impasse du Grand jardin, ZAC de la Moinerie, 35400 SAINT MALO,
e sede social 61-69 rue de Bercy – 75012 PARIS
Número de IVA intracomunitário: FR 89582001707

(a seguir designado por « Vendedor »).

Formulário de contacto: disponível [aqui](#) .

« **Usuário** » refere-se a qualquer pessoa maior de idade, ou um menor com o consentimento do seu representante legal, que visita ou faz uma compra no Site.

Usuário e o Vendedor concordam que a venda dos Produtos será regida exclusivamente pelas presentes CGV, que se aplicam com exclusão de todas as outras condições ou contratos, em particular os aplicáveis a todas as outras vendas, em particular nos pontos de venda. p>

Vendedor reserva-se o direito de adaptar ou modificar as presentes CGV em qualquer altura. Em caso de modificação, as CGV aplicáveis serão as que se encontram em linha no dia da encomenda.

« **Ponto de venda** » designa os pontos de venda que vendem exclusivamente Produtos sob a marca CAROLL como nome comercial no Território.

« **Território** » refere-se a Portugal.

É especificado que o Vendedor também distribui Produtos no Site na Bélgica, Luxemburgo, Suíça, Mónaco, Portugal, Itália e Espanha, cujos endereços aparecem no Site.

A « **Conta de Cliente** » é uma conta criada por cada Utilizador da Internet em conformidade com as Condições Gerais de Utilização da Conta de Cliente, agrupando todos os seus dados pessoais (incluindo, nomeadamente, dados de encomendas, dados de transacções, etc.), permitindo-lhe aceder à sua Área de Cliente e beneficiar das vantagens do Programa de Fidelização Caroll. As Condições de Utilização da Conta Cliente que definem as condições

de criação da Conta Cliente, o acesso e a utilização da Área de Cliente no Site e as vantagens do Programa estão acessíveis [aqui](#).

« **Espaço Cliente** » é o espaço individual intitulado "A Sua Conta" e reservado a todos os utilizadores da Internet que tenham uma Conta Cliente e possam aceder ao Sítio através do seu início de sessão e palavra-passe confidenciais.

"**Programa**" é o programa de fidelização "Caroll and You", tal como descrito mais detalhadamente na página de apresentação do Programa (acessível [aqui](#)), cujo objetivo é permitir ao Utilizador da Internet titular de uma Conta de Cliente beneficiar do Programa, sujeito às condições estabelecidas nos Termos e Condições de Utilização da Conta de Cliente (acessível [aqui](#)).

2. Produtos

Os « Produtos » são (i) artigos de prêt-à-porter, (ii) sapatos, (iii) acessórios e (iv) cartões de oferta apresentados no Sítio para venda aos usuários.

Para cada Produto, está disponível uma descrição no Sítio (a seguir designada por « Descrição »).

2.1. Prêt-à-porter e acessórios

Os produtos são apresentados no sítio sob reserva de disponibilidade.

O Vendedor envidará todos os esforços para manter as suas existências actualizadas. Se um artigo não estiver disponível, o Vendedor tomará as medidas necessárias para o retirar do Sítio. Se um tamanho de item não estiver disponível, não pode ser seleccionado pelo Usuário. O Vendedor reserva-se, em qualquer caso, o direito de retirar a qualquer momento qualquer Produto do Site e/ou de o substituir e/ou de adaptar ou modificar qualquer conteúdo ou informação relativa que apareça no Site.

Os produtos propostos no sítio são descritos e apresentados com a maior exactidão possível.

A Descrição contém, em particular, as características do Produto seleccionado e, em particular, no caso dos artigos de prêt-à-porter: os tamanhos, as diferentes cores, a disponibilidade do Produto, a composição, as condições de manutenção, o preço (preço unitário com IVA, desconto total se o Produto for objecto de uma oferta comercial e, se for caso disso, o preço total com IVA após desconto).

No entanto, o Vendedor pode, em particular devido aos seus fornecedores, ser levado a oferecer ao Usuário Produtos com uma composição ligeiramente diferente da descrita no Site, mas, em qualquer caso, de qualidade igual ou superior ao Produto encomendado.

2.2 Cartões de oferta

No caso de ser possível a compra de cartões de oferta físicos e/ou virtuais no Website, o Formulário especificará as condições de utilização do referido cartão.

Tenha em atenção que as condições de utilização do cartão de oferta podem ser ajustadas de acordo com os regulamentos em vigor no país em que o cartão de oferta será utilizado.

2.2.1 Duração

O cartão-presente é válido por um (1) ano a partir da data de compra.

2.2.2 Montante máximo

O Utilizador da Internet deve escolher o montante a ser creditado no cartão, sendo que esse montante deve ser um número inteiro (não é possível escolher um montante que inclua cêntimos de euro) e não pode ser inferior a 15 (quinze) euros, nem exceder 150 (cento e cinquenta) euros.

2.2.3 Âmbito de utilização

Os cartões de oferta podem ser utilizados para comprar qualquer Produto à venda apenas no Website e nos Pontos de venda situados na Europa, limitados ao Território (incluindo a Córsega), Luxemburgo, Bélgica, Portugal e Espanha, excluindo os corners dos grandes armazéns e o Website www.placedestendances.com.

2.2.4 Não acumulação de vários cartões de oferta

Só é possível adquirir um único cartão de oferta por cesto.

2.2.5 Utilização do cartão de oferta em várias prestações

O cartão de oferta pode ser utilizado numa ou em mais vezes, até ao limite do montante creditado, durante um (1) ano a partir da data de compra.

2.2.6 Saldo do cartão de oferta

O cartão de oferta pode ser utilizado até ao esgotamento do seu saldo e não será efetuado qualquer tipo de reembolso do saldo não utilizado, sendo especificado que o cartão não pode ser recarregado.

Se o montante da compra do Produto for superior ao saldo disponível no cartão de oferta, a diferença pode ser paga através de qualquer meio de pagamento aceite pelo Vendedor, proposto no Website, para o montante que excede o saldo disponível no cartão de oferta.

O saldo do cartão de oferta pode ser consultado no Website, introduzindo o número que se encontra no verso do cartão de oferta.

2.2.7 Personalização

Se comprar um cartão de oferta físico, poderá adicionar uma mensagem e uma assinatura.

2.2.8 Cartão de oferta não nominativo

O cartão de oferta não é nominativo e pode ser utilizado por qualquer portador, sem qualquer restrição associada à identidade do beneficiário inicial.

A utilização do cartão de oferta é da responsabilidade do portador do mesmo.

2.2.9 Sem devolução, sem troca, sem reembolso

O cartão de oferta não pode ser devolvido, trocado nem reembolsado por qualquer motivo (incluindo, entre outros, o roubo, a perda, a destruição, a deterioração ou a expiração do seu período de validade).

2.2.10 Métodos de pagamento

Para a compra de um cartão presente, o Vendedor só aceita o pagamento por cartão bancário ou Paypal, de acordo com as condições especificadas no artigo 10 do presente documento.

O Vendedor chama a atenção do Utilizador da Internet para o facto de não ser aplicável qualquer desconto na compra de um cartão de oferta.

No entanto, não será possível comprar um cartão de oferta com um cartão de oferta ou com um cheque de fidelidade.

2.2.11 Entrega

Para qualquer compra de um cartão de oferta virtual no Website, o Utilizador da Internet receberá o referido cartão de oferta virtual por email, no endereço de email que terá comunicado ao Vendedor, associado a um código de 13 (treze) dígitos. Para a compra de um cartão de oferta físico no Website, o Utilizador da Internet receberá o referido cartão de oferta por correio, no endereço postal fornecido no Website aquando da validação da encomenda, juntamente com um código de 13 (treze) dígitos. Os termos e condições de entrega do cartão de oferta são definidos no artigo 9 abaixo.

3. Consulta no sítio das existências disponíveis no ponto de venda

Se o Sítio tiver esta função, o Usuário pode verificar a disponibilidade dos Produtos nos Pontos de Venda da sua escolha (excluindo concessionários e pontos de venda de fábrica).

No entanto, podem existir diferenças entre o stock real e o stock teórico dos Produtos nos Pontos de Venda, uma vez que a situação de stock consultada pelo Usuário é a da manhã de abertura. Esta situação de stock não é actualizada durante o dia.

A diferença entre as informações mencionadas no Sítio e a realidade das existências não implicará a responsabilidade do Vendedor nem dará origem a qualquer direito de indemnização a favor do Usuário. Um Usuário localizado fora do Território tem a possibilidade de verificar a disponibilidade dos Produtos no Ponto de Venda de sua escolha, desde que este Ponto de Venda esteja localizado no Território.

4. Preço

O preço a pagar pelo Usuário pelo Produto é o preço comunicado no Sítio no momento da validação da encomenda pelo Usuário e comunicado como parte da Confirmação da Encomenda.

O preço dos Produtos é expresso em euros com todos os impostos incluídos, incluindo o imposto sobre o valor acrescentado à taxa legal em vigor, e não inclui os custos de entrega/transporte, que são facturados adicionalmente nas condições especificadas no artigo 9.1 abaixo ou acessíveis na página do Produto.

Em caso de reserva electrónica num Ponto de Venda, o preço a pagar pelo Usuário pelo Produto será o preço indicado no e-mail de confirmação da reserva electrónica.

5. Fazer um pedido

O Vendedor recorda aos Usuários que qualquer encomenda efectuada no Sítio deve ser apenas para uso pessoal. O Usuário compromete-se a não revender os Produtos e/ou a não os utilizar para fins que não sejam pessoais e, em particular, comerciais. O Usuário reconhece que o Vendedor é livre de anular qualquer encomenda que considere ter sido efectuada para fins não pessoais e/ou em caso de suspeita de fraude.

5.1. Efectuar uma encomenda no Sítio

(i) Composição do cesto

O Utilizador deverá seleccionar o(s) Produto(s) que pretende encomendar através da Ficha de Produto correspondente, seleccionando nomeadamente o tamanho e a cor, e clicando em « Adicionar ao cesto » (ou expressão equivalente).

O Utilizador da Internet pode aceder ao conteúdo do seu cesto a qualquer momento, clicando nos Produtos (redireccionamento para as Fichas dos Produtos previamente seleccionados), permitindo ao Usuário verificar as características específicas de cada um dos Produtos seleccionados (tamanho, cor, composição), bem como o seu preço (preço unitário com IVA incluído, desconto total se o produto estiver abrangido por uma oferta comercial, preço total com IVA incluído).

Ao adicionar artigos ao cesto de compras, e no caso de o Utilizador do Site dispor de um código de desconto, será convidado a introduzi-lo no campo previsto para o efeito. No caso de o Utilizador dispor de uma oferta pessoal ou de um vale de fidelização CAROLL, será convidado a identificar-se para poder beneficiar das suas ofertas pessoais e dos seus vales de fidelização.

Para validar o seu cesto e confirmar a sua encomenda, o Utilizador deve (a) reconhecer que a validação do seu cesto implica a aceitação das CGU e compromete-o ao pagamento da sua encomenda.

(ii) Escolha do método de identificação

O Usuário deve identificar-se, quer introduzindo o nome de Usuário e a palavra-passe da sua Conta de Cliente, quer, caso não tenha criado uma conta anteriormente, escolhendo uma das opções previstas no artigo 6 das presentes CGV.

(iii) Escolha do método e do local de entrega

Uma vez identificado, o Usuário escolherá o local e o método de entrega da sua encomenda em conformidade com o disposto no artigo 9.

(iv) Escolha do método de pagamento

Uma vez definidos o método de entrega e o local pelo Usuário, este validará o método de pagamento de entre os oferecidos no Sítio, de acordo com as disposições do artigo 10 abaixo.

(v) Confirmação da encomenda

Uma vez confirmado o pagamento, o Usuário receberá automaticamente um primeiro e-mail confirmando o registo e os detalhes da sua encomenda (doravante designado por « Confirmação de Encomenda »). A Confirmação da Encomenda constituirá o contrato de venda entre o Usuário e o Vendedor.

Será então enviada uma mensagem electrónica de síntese relativa aos produtos encomendados e expedidos. Se a encomenda for expedida várias vezes, será enviada uma mensagem electrónica de síntese para cada pacote expedido, indicando o conteúdo de cada expedição.

Uma factura desmaterializada será enviada por correio electrónico ao Usuário após a expedição de todos os produtos da encomenda. A factura será enviada ao mesmo tempo que o débito na conta bancária do Usuário. Em qualquer caso, a data de débito e a factura serão enviadas o mais tardar no sexto dia após a Confirmação da encomenda.

O Usuário pode, a qualquer momento, entrando na sua Área de Cliente, aceder aos diferentes elementos relativos à(s) sua(s) encomenda(s) e, em particular, às suas facturas.

Se o Produto não estiver disponível, o Vendedor informará o Usuário por correio electrónico no prazo de 2 (dois) dias úteis (ou seja, de segunda a sexta-feira) a contar da Confirmação da Encomenda. Este prazo pode ser alargado se a encomenda for enviada em vários pacotes.

Se a encomenda for parcial ou totalmente anulada após o sexto dia seguinte ao da confirmação da encomenda, o Usuário será reembolsado do montante do produto, bem como de quaisquer custos de entrega pagos pelo Utilizador da Internet, caso a indisponibilidade diga respeito à totalidade da encomenda em questão. Caso contrário, se a indisponibilidade não disser respeito à totalidade da encomenda em questão, o Vendedor compromete-se a reembolsar apenas o preço pago pelo Produto indisponível, excluindo quaisquer despesas de entrega da encomenda pagas pelo Usuário. O reembolso será efectuado o mais tardar 14 dias após a notificação da anulação da encomenda, directamente na conta bancária utilizada aquando da encomenda.

O Vendedor recorda que se reserva o direito de recusar ou anular qualquer encomenda em caso de circunstâncias especiais:

- (i) quando a encomenda tiver sido efectuada em condições que levem a crer que a encomenda foi feita para fins profissionais e não pessoais;
- (ii) se os dados de contacto fornecidos forem inexactos ou incompletos;
- (iii) em caso de incumprimento das presentes condições gerais de venda por parte do Usuário;
- (iv) em caso de suspeita de fraude.

5.2. Fazer uma encomenda através de uma reserva electrónica (se esta função estiver disponível no Sítio)

(i) Criação do cesto de reservas electrónicas

O Usuário seleccionará o Produto que deseja reservar no Ponto de Venda através do formulário correspondente, seleccionando o tamanho e a cor e clicando em ""Reservar na loja"" (ou expressão equivalente); recorde-se que esta opção é oferecida aos Pontos de Venda, excluindo as lojas de fábrica.

O Usuário não pode, em caso algum, reservar mais de 8 (oito) produtos por dia em simultâneo. Os Usuários localizados fora do Território podem reservar um Produto em Pontos de Venda localizados no Território.

(iii) Identificação

Uma vez validado o Ponto de Venda, o Usuário deve preencher o formulário de contacto para ser informado se o Produto pretendido foi ou não reservado.

Durante a identificação, pode ser solicitado ao Usuário um código de validação da reserva electrónica. Neste caso, o internauta receberá este código por SMS ou correio electrónico, que deverá introduzir no formulário de contacto para validar a sua reserva electrónica.

Por fim, o Usuário deve aceitar as CGU da reserva electrónica no Sítio para validar a reserva electrónica.

(iv) Seguimento da reserva electrónica e da recolha no ponto de venda

Uma vez validado o pedido de reserva electrónica do Produto, o Usuário receberá, no prazo de 2 (duas) horas, uma mensagem electrónica confirmando se o Produto seleccionado está ou não disponível. Sob reserva da disponibilidade do produto no ponto de venda seleccionado, o produto será reservado em nome do Usuário no ponto de venda seleccionado.

O Usuário pode anular a sua reserva electrónica clicando em ""Anular reserva electrónica"" (ou qualquer expressão equivalente) na ligação fornecida para o efeito na mensagem electrónica de confirmação da reserva electrónica.

Após a recepção do e-mail de confirmação da reserva electrónica, o Usuário dispõe de 48 (quarenta e oito) horas para recolher o Produto em causa no Ponto de Venda.

Se o Usuário não recolher o Produto no Ponto de Venda no referido prazo de 48 (quarenta e oito) horas, o Produto em causa será devolvido ao local de venda.

O pagamento do Produto será efectuado no Ponto de Venda no momento do seu levantamento.

6. Identificação ao efectuar uma encomenda no sítio

6.1. Ao efectuar uma encomenda no Sítio, o Usuário poderá escolher entre uma das opções descritas abaixo, ou seja:

(i) efectuar uma encomenda utilizando a sua Conta de Cliente através da sua Área de Cliente ou (ii) efectuar uma encomenda sem utilizar uma Conta de Cliente, de acordo com os termos e condições definidos abaixo:

- É possível criar uma Conta de Cliente directamente no Sítio ou através de uma conta Google a partir do Sítio (se estes serviços existirem).

As condições de criação de uma Conta de Cliente estão definidas nas Condições de Utilização da Conta de Cliente, que podem ser consultadas [aqui](#).

- Encomendar sem criar uma conta

Especifica-se que o Usuário não será obrigado a criar uma Conta de Cliente para poder efectuar uma encomenda. Se decidirem não criar uma conta, os Usuário devem simplesmente preencher todos os campos marcados com um asterisco na página dedicada, em particular: o seu título, nome e apelido, endereço de correio electrónico e endereço de entrega/facturação. O Usuário compromete-se a preencher o seu perfil com informações

exactas e actualizadas e isenta o Vendedor de qualquer responsabilidade decorrente da inexactidão das informações fornecidas.

7. Newsletters

Ao efectuar uma encomenda ao Vendedor, o Usuário torna-se cliente do Vendedor. Consequentemente, o Usuário pode receber boletins informativos do Vendedor. Os clientes podem anular a subscrição desta newsletter a qualquer momento, activando a ligação de anulação contida em cada newsletter, em numerário mediante simples pedido, na Internet na sua [Área de Cliente](#) ou através de um pedido ao [Serviço de Apoio ao Cliente](#).

8. Acesso ao Programa de Fidelização "Caroll &You"

A criação de uma Conta de Cliente permite ao Utilizador da Internet beneficiar automaticamente do Programa (mesmo sem efetuar uma compra) e permite-lhe obter vantagens e acumular pontos a partir do momento em que efectua a sua primeira encomenda.

O Utilizador da Internet pode também beneficiar das vantagens do Programa aderindo através de uma opção de adesão.

Especifica-se que o Utilizador da Internet pode, a qualquer momento e sem justificação, cancelar a sua inscrição no Programa diretamente através da sua Área de Cliente.

Os Termos e Condições de Utilização da Conta de Cliente que permite o acesso à Área de Cliente e os procedimentos de funcionamento do Programa estão disponíveis [aqui](#).

9. Entrega

9.1. Local de entrega

Os Produtos propostos para venda no Sítio estão disponíveis para entrega no Território.

O Usuário tem uma escolha de métodos de entrega: Vendedor entrega qualquer encomenda com destino a Portugal continental, ilhas incluídas (Açores e Madeira)

Entrega ao domicílio:

A encomenda é entregue ao Usuário ou na sua caixa de correio. Se o cliente estiver ausente ou se as dimensões da encomenda não permitirem a sua entrega numa caixa de correio, esta pode ser entregue pessoalmente a um vizinho ou na estação de correios a que o cliente está vinculado. O Usuário dispõe então de 10 dias úteis a contar da data de chegada da encomenda à estação de correios para a recolher. Após este prazo, a encomenda será devolvida ao Vendedor. Em todos os casos, o Usuário será informado por correio electrónico 24 horas antes da entrega da encomenda.

TARIFA: 4.90€

PRAZO DE ENTREGA: 3 a 6 dias

Entrega num ponto de recolha:

Entrega numa das estações de correio à sua escolha em Portugal (sem necessidade de deslocação do carteiro a sua casa). Será informado da disponibilidade da sua encomenda por e-mail e SMS, com um talão de recolha que lhe permitirá levantá-la na estação de correios no prazo de 10 dias úteis a contar da receção do e-mail e do SMS acima referidos. Após este prazo, a sua encomenda será devolvida à CAROLL.

TARIFA: 3.90€

PRAZO DE ENTREGA: 3 a 6 dias

Entrega em loja CAROLL:

O Cliente tem a possibilidade de pedir a entrega gratuitamente em todas as lojas CAROLL situadas em Portugal exceto nos grandes armazéns (como o El Corte Inglés) e nas lojas stock.

Após a receção da encomenda no ponto de venda seleccionado, o Usuário receberá uma mensagem electrónica informando-o de que a sua encomenda está disponível para recolha. O Usuário deve apresentar a mensagem de correio electrónico de confirmação da expedição ou o número de encomenda e um documento de identidade para poder levantar a encomenda. O Usuário dispõe de um prazo de 30 dias para levantar a encomenda. Após 30 dias, a encomenda será devolvida ao Vendedor. O Vendedor reserva-se o direito de suspender este serviço em qualquer altura e sem aviso prévio, nomeadamente durante os períodos de saldos e outras operações comerciais ou em caso de encerramento temporário ou definitivo das lojas.

TARIFA : Oferta

PRAZO DE ENTREGA: : 3 a 7 dias

Especifica-se que os prazos acima indicados podem ser alargados se a encomenda for efectuada após as 12:00 horas de sexta-feira, no sábado ou no domingo. Neste caso, a encomenda será processada pelo Vendedor na segunda-feira seguinte. As encomendas efectuadas pelo Usuário num dia feriado serão processadas no dia útil seguinte. Os prazos de entrega podem ainda ser alargados em 2 (dois) dias durante os períodos de saldos ou qualquer outra operação promocional.

A data de entrega será considerada como a data de receção pelo Usuário, ou por um terceiro designado pelo Usuário que não seja o transportador, do(s) Produto(s), ou, se o Usuário estiver ausente, do aviso de entrega acima mencionado, ou, se o(s) Produto(s) for(em) devolvido(s) com o fundamento de que o Usuário "não vive no endereço indicado", na data em que o envelope for devolvido ao Vendedor.

Em caso de atraso provável na entrega, o Vendedor compromete-se a informar o Usuário o mais rapidamente possível.

No caso de um atraso prolongado na entrega, o Usuário é convidado a notificar o Serviço de Apoio ao Cliente do Vendedor o mais rapidamente possível, utilizando o número de telefone indicado no e-mail de confirmação da encomenda.

9.2. Recepção de produtos

Após a recepção do(s) Produto(s), o Usuário deve verificar o estado do(s) Produto(s) entregue(s). O Usuário dispõe de um prazo de 3 (três) dias úteis a contar da data de entrega para apresentar eventuais reservas ao transportador e ao Serviço de Apoio ao Cliente do Vendedor, com todos os documentos comprovativos correspondentes, por carta registada com aviso de recepção, sem prejuízo da aplicação da garantia legal de conformidade dos Produtos, bem como da garantia legal de vícios ocultos, que poderão ser aplicáveis para além de qualquer defeito resultante das condições de transporte.

Se o Usuário tiver efectuado uma encomenda através da sua Conta de Cliente, poderá recuperar as informações relativas à(s) sua(s) encomenda(s) em qualquer altura, acedendo à sua Área de Cliente, em especial a(s) sua(s) nota(s) de encomenda, factura(s), etc.

Se o Usuário tiver efectuado a sua encomenda sem criar uma conta, pode, a qualquer momento, recuperar os elementos relativos à(s) sua(s) encomenda(s) e, em especial, a(s) sua(s) nota(s) de encomenda, factura(s), etc., clicando na ligação fornecida para o efeito no e-mail de confirmação da encomenda que recebeu anteriormente.

Para qualquer reclamação, pode seguir este link .

10. Condições de pagamento

10.1. Métodos de pagamento

O Utilizador da Internet tem a opção de pagar utilizando os métodos de pagamento detalhados abaixo (sujeito à disponibilidade dos referidos métodos de pagamento no Sítio no momento do pagamento da Encomenda).

Lembramos que o Vendedor só aceita o pagamento por cartão bancário ou Paypal para a compra de um cartão-presente.

- Por cartão de crédito: Carte Bleue, Visa, Mastercard, emitidos em países membros da União Europeia.

O Utilizador da Internet deve indicar o número do cartão na frente do cartão (16 dígitos), a data de validade e os três últimos dígitos no verso do cartão. No momento da entrada, o Sítio está em modo encriptado e todas as informações transmitidas são codificadas. Nenhum destes dados é transmitido sem encriptação através da Internet.

Este modo de pagamento deve incluir o sistema de verificação 3D Secure (em caso de problemas com o 3D Secure, o Utilizador da Internet deve contactar o seu banco).

O Utilizador da Internet poderá, se o desejar, registar os dados do seu cartão bancário na sua área de cliente quando utilizar o seu cartão bancário pela primeira vez. Os dados ligados ao cartão bancário do Utilizador da Internet serão tratados em conformidade com o artigo 16 "Carta de confidencialidade dos dados pessoais e política de cookies", que pode ser consultado [aqui](#).

- Por PayPal em 1 a 4 prestações:

O Utilizador da Internet deve tomar as medidas necessárias para obter qualquer informação sobre este método de pagamento, a fim de o avaliar à luz das suas próprias capacidades de reembolso e evitar assim qualquer risco de sobre-endividamento.

O Utilizador da Internet deve criar/login na sua conta com a empresa Paypal.

Apenas se aplicam as condições gerais de venda e/ou utilização e a política de confidencialidade da Paypal (para mais informações: o Utilizador da Internet pode consultar o site da Paypal).

O Utilizador da Internet deve validar o pagamento na sua conta Paypal antes de concluir a encomenda no Site.

O Paypal será então o seu único contacto para quaisquer questões ou pedidos relacionados com este método de pagamento. O Utilizador da Internet deve tomar todas as medidas necessárias para obter qualquer informação sobre este modo de pagamento, a fim de o avaliar à luz das suas próprias capacidades de reembolso e evitar assim qualquer risco de sobre-endividamento.

- Cartão oferta By Caroll:

O número do cartão oferta que figura no verso do cartão (13 dígitos) deve ser indicado no campo reservado para o efeito. O cartão oferta será debitado aquando da confirmação da encomenda. Em caso de anulação total ou parcial, será enviado um novo cartão oferta no montante do reembolso.

É possível pagar a encomenda com vários cartões de oferta Caroll.

Para qualquer pagamento parcial por Cartão(ões) Prenda Caroll (utilizando um ou mais Cartões Prenda Caroll), para completar o seu pagamento por um único outro meio de pagamento, como se segue:

- Cartão bancário ou Paypal; Ou,

- Klarna ou Alma: desde que (1) a encomenda não inclua a compra de um ou mais Cartões Oferta Caroll e que o montante remanescente a pagar, após dedução do montante pago pelo(s) Cartão(ões) Oferta Caroll, se situe entre 35 euros e 3.000 euros.

- Por Klarna em 3 prestações sem encargos (se disponível)

O Utilizador da Internet deve tomar todas as medidas necessárias para obter informações sobre este método de pagamento, a fim de o avaliar à luz da sua própria capacidade de reembolso e evitar assim qualquer risco de sobre-endividamento.

Válido apenas para um pedido de pagamento em 3x sem encargos para um montante entre 35 e 3 000 euros;

O Utilizador da Internet deve criar/ligar-se à sua conta no Klarna.

Apenas se aplicam as condições gerais de venda e/ou utilização e a política de privacidade do Klarna (para mais informações, o utilizador da Internet pode consultar o sítio Web do Klarna).

O utilizador da Internet deve validar o pagamento na sua conta Klarna antes de concluir a encomenda no Site.

A Klarna será então o seu único contacto para quaisquer questões ou pedidos relacionados com este método de pagamento. O Utilizador da Internet deve tomar todas as medidas necessárias para obter qualquer informação sobre este modo de pagamento, a fim de o avaliar à luz da sua própria capacidade de reembolso e evitar assim qualquer risco de sobre-endividamento.

10.2. Segurança de pagamento

O Sítio utiliza um serviço de pagamento seguro. Este serviço integra a norma de segurança SSL.

Quando a encomenda é validada, o pedido de pagamento é encaminhado em tempo real para o gestor de pagamentos à distância seguro. Este envia um pedido de autorização à rede de cartões bancários. O gestor de pagamentos à distância emite um certificado eletrónico.

A ocorrência de uma fatura não paga devido a uma utilização fraudulenta de um cartão bancário implica o registo dos dados da nota de encomenda associada a esta fatura não paga num ficheiro de incidentes de pagamento. Uma declaração irregular ou uma anomalia podem igualmente ser objeto de um tratamento específico.

Para otimizar a segurança dos pagamentos, o Vendedor utiliza o procedimento 3Dsecure, através do qual o Utilizador da Internet recebe um código no seu telemóvel para ser transferido para a página de pagamento após ter fornecido todos os dados do seu cartão bancário. Para o efeito, o Vendedor pode igualmente solicitar documentos comprovativos complementares (cópia do bilhete de identidade nacional, comprovativo de morada), que só são transmitidos aos membros do seu serviço de apoio ao cliente habilitados a lidar com a fraude.

Na ausência de resposta, o Vendedor reserva-se o direito de anular a encomenda.

O Vendedor pode igualmente anular a encomenda em caso de dificuldades no processo de pagamento (anomalia de pagamento), em caso de incumprimento das condições de pagamento acima mencionadas, em caso de não pagamento total ou parcial de uma encomenda anterior ou atual.

10.3 Débito na expedição

O primeiro débito terá lugar no momento da expedição e do envio concomitante da fatura, tal como previsto no artigo 5.1 das presentes condições gerais de venda. Em qualquer caso, a data de débito será o mais tardar no sexto dia após a confirmação da encomenda.

11. Reserva de propriedade e transferência de risco

Os Produtos continuam a ser propriedade do Vendedor até ao pagamento integral do preço da encomenda. No entanto, os riscos da mercadoria entregue são transferidos para o Usuário a partir do momento em que o Usuário toma posse física do(s) Produto(s) ou por um terceiro que não seja o transportador designado pelo Vendedor.

12. Retirada e devolução de productos

O Usuário tem um período de 30 (trinta) dias a partir da data de recepção dos Produtos, conforme definido no artigo 9.2 acima (doravante referido como o "Período de Retirada"), para (i) exercer o seu direito de retirada sem ter que dar qualquer razão, e (ii) devolver o(s) Produto(s) em questão ao Vendedor (doravante referido como o "Direito de Retirada").

É importante notar que o prazo de retractação é de 14 dias para os artigos da secção « OUTLET ».

Para exercer o Direito de Desistência, o Usuário deve devolver o(s) Produto(s) em questão ao Vendedor, juntamente com o formulário de desistência devidamente preenchido (que pode ser descarregado directamente da sua Área de Cliente após a realização da encomenda), antes do final do Período de Desistência, de acordo com as condições abaixo indicadas. Se o referido formulário não puder ser impresso, o Usuário poderá exercer o seu direito de retractação em « papel normal » dentro do Período de Retractação, de acordo com as disposições abaixo indicadas.

O Usuário deve devolver o(s) Produto(s) :

Ou gratuitamente, entregando a encomenda:

> No ponto de venda da sua escolha no Território com o formulário de devolução preenchido;
OU

ATENÇÃO: não é possível devolver artigos da secção « OUTLET » a um ponto de venda.

> Por correio ou num ponto de recolha:

Utilizando a etiqueta de devolução (a imprimir e a colar na encomenda), disponível no Espaço Cliente ou através da ligação disponível no e-mail de confirmação da encomenda que recebeu.

Independentemente do método de devolução escolhido, o Usuário deve acompanhar o Produto devolvido com o formulário de devolução devidamente preenchido e descarregado do seu Espaço Cliente ou com a declaração gratuita de desistência, incluindo as referências da encomenda e do envio.

O ónus da prova para a devolução dos Produtos recai sobre o Utilizador. Para o efeito, o Utilizador deve conservar o comprovativo de entrega da encomenda, que lhe será entregue pelo transportador da sua escolha. Em caso de perda da encomenda, não será efectuado qualquer reembolso sem o referido comprovativo de entrega.

Se o Usuário exercer o seu Direito de Retratação, o Vendedor reembolsará todos os pagamentos recebidos em relação à compra do(s) Produto(s) para o(s) qual(is) o Direito de Retratação é exercido, incluindo as despesas de entrega inicial pagas pelo Usuário, desde que a Retratação diga respeito à totalidade da encomenda. Se a retractação não disser respeito à totalidade da encomenda, o exercício do direito de retractação não dá lugar ao reembolso das despesas de entrega iniciais pagas pelo Usuário.

No entanto, especifica-se que estes encargos de entrega inicial pagos pelo Utilizador só serão reembolsados até ao montante dos encargos correspondentes ao método de entrega normal.

Em caso de devolução de Produto(s) que tenha(m) sido objecto de ofertas promocionais, tais como vendas em lote, ofertas comerciais do tipo « 1 produto comprado, o 2º por 1 euro», ofertas promocionais condicionais que permitam obter um desconto em função do volume de Produtos comprados ou a concessão de um brinde pela compra de um ou mais Produtos, aplicam-se as condições abaixo.

O reembolso do(s) Produto(s) devolvido(s) e, se for caso disso, dos custos iniciais de entrega pagos pelo Usuário aquando da encomenda, será efectuado o mais tardar no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data em que o Vendedor receber o(s) Produto(s) devolvido(s).

O Usuário será reembolsado pelo mesmo meio de pagamento utilizado pelo Usuário para pagar a sua encomenda.

Em caso de pagamento de uma encomenda pelo Utilizador da Internet através de um cartão bancário e de um cartão de oferta, o reembolso será efectuado prioritariamente por cartão bancário até ao limite do montante pago por cartão bancário pelo Utilizador da Internet, e qualquer saldo dará lugar à emissão de um cartão de oferta virtual.

O Vendedor reserva-se o direito de recusar qualquer Produto devolvido que esteja depreciado devido a um manuseamento pelo Usuário que não seja o necessário para determinar a natureza e as características do(s) Produto(s) objecto da devolução. Tal será o caso se o Produto estiver danificado, sujo, incompleto ou tiver sido usado, com excepção da experimentação do Produto. Além disso, o Vendedor não é obrigado a aceitar devoluções de Produto(s) e a reembolsar o(s) Produto(s) no caso de o Usuário não cumprir as disposições do presente artigo relativas às condições de exercício do direito de retractação.

13. Garantias

13.1. Os Produtos fornecidos pelo Vendedor estão cobertos pelas seguintes garantias

O Vendedor é responsável pelos defeitos de conformidade do(s) Produto(s) com a encomenda do Usuário nas condições previstas nos artigos L 217-4 e seguintes do Código do Consumo e pelos defeitos ocultos do objecto vendido nas condições previstas nos artigos 1641 e seguintes do Código Civil.

A garantia legal de conformidade (artigos L 217-4 e seguintes do Código do Consumo): Esta garantia pode ser invocada pelo Usuário no caso de o Produto não corresponder às características especificadas na sua encomenda.

O Usuário tem um período de 2 (dois) anos a partir da data de entrega do produto para invocar a garantia, devolvendo o produto em questão com todos os documentos comprovativos correspondentes nas condições estabelecidas no artigo 11.2 abaixo, sem ter que provar a existência de uma falta de conformidade do produto no momento da entrega deste último.

Em caso de aplicação da garantia de não conformidade, o Usuário pode escolher entre a reparação ou a substituição do Produto, sob reserva das condições de custo previstas no artigo L 217-9 do Código do Consumo.

A garantia contra os vícios ocultos (artigos 1641 e seguintes do Código Civil francês): Esta garantia pode ser invocada no caso de o Produto ser danificado ou afectado por um defeito de material, concepção ou fabrico que torne o Produto impróprio para utilização.

O Usuário dispõe de um período de 2 (dois) anos a partir da descoberta do defeito para agir, devolvendo o Produto em questão com todos os documentos comprovativos correspondentes, nas condições estabelecidas no artigo 11.2 abaixo.

Em caso de aplicação da garantia contra defeitos ocultos, o usuário pode escolher entre a rescisão da venda ou uma redução do preço de venda, de acordo com o artigo 1644 do Código Civil francês.

13.2. Caso o Usuário deseje implementar uma dessas garantias, ele deve primeiro informar o Vendedor enviando um e-mail através do formulário de contato disponível no Sítio.

Após ter informado o Vendedor, o Usuário deve devolver o Produto, especificando o motivo da devolução, para o seguinte endereço:

Dépôt Caroll
Service Retour Web
ZAC de la Crosne - RD 30
45300 Ascoux
França

É da responsabilidade do Usuário fornecer a prova desta devolução.

Qualquer garantia é excluída em caso de utilização incorrecta, negligência ou falta de manutenção por parte do Usuário, bem como em caso de desgaste normal, acidente ou força maior.

13.3. Se o Usuário estiver localizado fora do Território e se as disposições da lei local relativas às garantias acima mencionadas lhe forem mais favoráveis, aplicar-se-ão as disposições da lei local.

14. Responsabilidade

O Vendedor não será considerado responsável ou em falta por qualquer atraso ou incumprimento resultante da ocorrência de um caso de força maior, tal como geralmente reconhecido pela jurisprudência.

Do mesmo modo, o Vendedor não poderá ser responsabilizado por quaisquer inconvenientes ou danos inerentes à utilização da rede Internet e totalmente alheios à diligência e precauções tomadas pelo Vendedor.

Em particular, o Vendedor não pode ser responsabilizado por qualquer interrupção no fornecimento do serviço, por qualquer intrusão externa ou pela presença de vírus informáticos.

Em caso de incumprimento das presentes CGV por parte do Usuário, o Vendedor enviará ao Usuário uma notificação formal para resolver a situação. Se esta notificação formal permanecer sem efeito após um período de 8 (oito) dias, o Vendedor poderá eliminar automaticamente a conta pessoal do Usuário e/ou recusar futuras encomendas. Em caso de violação grave das CGV por parte do Usuário, nomeadamente em caso de fraude, o Vendedor poderá eliminar automaticamente a sua conta pessoal e/ou recusar futuras encomendas.

15. Ambiente - Organizações ambientais

O Vendedor pertence ao sistema de Responsabilidade Alargada do Produtor (RAP), regido pelo Código do Ambiente francês, e é membro das organizações ecológicas Refashion e Citeo.

O Vendedor fez uma declaração à Agência Francesa de Gestão do Ambiente e da Energia (ADEME), que verifica anualmente o cumprimento pelo Vendedor das suas obrigações de contribuição para estas organizações ecológicas, ou as relativas à gestão dos seus resíduos.

Para a Caroll International, os números de identificação únicos são os seguintes:

REFASHION : FR218605_11FAHA

CITEO Emballages : FR209676_01AHD1

CITEO Papiers : FR209676_03HSGG

16. Política de confidencialidade dos dados pessoais e cookies

A Política de Privacidade está disponível aqui e a Política de Cookies está disponível aqui.

17. Propriedade intelectual

O Vendedor é o proprietário de todos os elementos que compõem o Sítio e, nomeadamente, dos direitos sobre os textos, a arquitectura geral, as imagens, animadas ou não, os gráficos e os sons.

Em conformidade com o Código da Propriedade Intelectual francês, qualquer representação ou reprodução, total ou parcial, sem o consentimento do Vendedor é ilegal. O mesmo se aplica à tradução, adaptação ou transformação, arranjo ou reprodução por qualquer arte ou processo.

A violação desta cláusula constitui uma infracção passível de sanções penais. Em França, nos termos do Código da Propriedade Intelectual, a contrafacção é uma infracção punível com 3 anos de prisão e uma multa de 300.000 euros.

As marcas distribuídas pelo Vendedor são marcas registadas. A reprodução, imitação, utilização, posicionamento, supressão ou modificação de uma marca registada constitui uma infracção passível de sanções penais. Em França, a contrafacção é um delito punível com 3 anos de prisão e uma multa de 300.000 euros.

A utilização do Sítio pelo Usuário não confere quaisquer direitos de propriedade intelectual sobre o Sítio e/ou o seu conteúdo.

Nenhuma disposição das presentes CGV pode ser interpretada como concedendo ao Usuário um direito de qualquer tipo sobre elementos protegidos por propriedade intelectual, dos quais o Vendedor pode ter a propriedade ou o direito exclusivo de utilização.

Qualquer Usuário que tenha um site pessoal na Internet e que deseje colocar, para uso pessoal, no seu site um link que remeta directamente para o Site, deve solicitar previamente a autorização escrita do Vendedor.

Em qualquer caso, qualquer ligação que não seja expressamente autorizada deve ser retirada a pedido do Vendedor.

18. Contrato completo

As presentes CGV celebradas entre o Vendedor e o Usuário expressam todos os direitos e obrigações das Partes.

Se uma determinada disposição das presentes CGV for considerada inválida ou declarada como tal por uma decisão final de um tribunal competente, ou se uma das cláusulas das presentes CGV for considerada nula e sem efeito por uma alteração da legislação ou dos regulamentos, as outras estipulações manterão toda a sua força e alcance. Tal não afectará de modo algum a validade e o cumprimento das outras disposições das presentes CGV.

19. Direito aplicável

As presentes CGV são regidas pelo direito francês. O Usuário também beneficia da protecção da lei obrigatória do país em que tem a sua residência habitual.

20. Litígios

Em caso de litígio relacionado com a conclusão, execução ou finalização de uma encomenda, o Usuário pode apresentar qualquer reclamação ao Vendedor através do preenchimento do [formulário de contacto](#).

Se não for possível chegar a um acordo amigável com o Vendedor, e de acordo com as disposições do artigo L 152-2 do Código do Consumidor, o Usuário pode iniciar um procedimento de mediação gratuito com:

O mediador da Federação Francesa do Comércio Electrónico e das Vendas à Distância (FEVAD) - 60 rue la Boétie - 75008 Paris – relationconso@fevad.com, www.fevad.com

Ou na plataforma de resolução de litígios em linha da Comissão Europeia: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

Se não se chegar a acordo no final do procedimento de mediação, o Usuário e/ou o Vendedor podem recorrer aos tribunais competentes.

No caso de o Usuário se encontrar fora do Território, o Usuário pode iniciar, a seu critério, qualquer procedimento de mediação convencional e convocar o mediador de sua escolha,

iniciar qualquer outro procedimento alternativo de resolução de litígios ou recorrer aos tribunais competentes.