

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA ONLINE

www.neurae.com

Atualizado: Setembro de 2025

1. DISPOSIÇÕES PRÉVIAS

1.1 Identidade do Vendedor

www.neurae.com (doravante o "Site") é um site da sociedade c.f.e.b. SISLEY, uma sociedade por ações simplificada do direito francês, com um capital de 1.000.000 €, com sede em 3 avenue de Friedland, 75008 Paris, França, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Paris sob o número 722 003 464 e com o número de IVA intracomunitário 16722003464 (de ora em diante a "Empresa").

1.2 Identidade do Comprador

Para efeitos deste documento, o termo "Comprador" significa qualquer pessoa singular que compre os produtos que são vendidos no Site (doravante, os "Produtos").

No entanto, o Comprador tem de ser um cliente final (ou seja, uma pessoa singular que não atue como comerciante) com domicílio nos seguintes países da União Europeia: França Metropolitana, Córsega, Mónaco, Áustria, Bélgica, Alemanha, Itália, Luxemburgo, Países Baixos, Portugal e Estanha (excluindo outros países da União Europeia, ilhas e Andorra), com a capacidade legal de contratar. Assim, o Comprador:

- Declara e garante, ao aceitar estes termos e condições gerais de venda online (de agora em diante os "Termos e Condições Gerais de Venda"), que a compra de Produtos no Site não está relacionada com uma atividade comercial e se destina exclusivamente a uso pessoal;
- Compromete-se a não revender ou distribuir os Produtos que são comprados no Site ou as amostras, sob pena de o Comprador poder ser responsabilizado civilmente.

1.3 Termos e Condições Gerais de Venda

A finalidade destes Termos e Condições Gerais de Venda é estabelecer os termos e condições para a venda dos Produtos no Site.

Ao assinalar a quadrícula relevante, o Comprador declara que os leu e aceita expressamente, desde que esta aceitação não exija a assinatura manuscrita do Comprador. O Comprador pode gravar ou imprimir estes Termos e Condições Gerais de Venda sem os modificar.

A Empresa reserva-se o direito de modificar estes Termos e Condições Gerais de Venda a qualquer momento sem aviso prévio. No entanto, os Termos e Condições Gerais de Venda que se aplicam à venda são os que o Comprador aceitou ao efetuar a sua encomenda.

Estes Termos e Condições Gerais de Venda excluem a aplicação de qualquer outro documento.

1.4 Informações do Produto

O Comprador pode obter informações sobre as características do material e o preço dos Produtos que pretende encomendar clicando sobre os mesmos no Site.

A Empresa reserva-se o direito de adicionar novos Produtos, remover outros ou alterar a respetiva apresentação ou preço a qualquer momento. As informações do Produto e os preços que se aplicam à encomenda são os exibidos no Site quando o Comprador confirma a sua encomenda.

1.5 Assistência ao Cliente

A Assistência ao Cliente da Empresa pode ser contactada sobre qualquer informação, perguntas ou conselho relativo à encomenda ou aos Produtos:

- Preenchendo o "Formulário de Contacto" no Site;
- Por e-mail para o endereço: info@neurae.com;
- Por carta, escrevendo para o seguinte endereço: Neurae, Customer Service, 3 avenue de Friedland, 75008 Paris.

2. ENCOMENDA

2.1 As diferentes etapas da encomenda são as seguintes:

O Comprador seleciona os seus produtos e coloca-os na secção "*O meu cesto de compras*". O Comprador pode conferir aí os dados da potencial compra e alterá-la a qualquer momento.

O Comprador confirma depois os seus dados de contacto, o endereço de faturação, as informações de entrega e o método de envio, assim como a modalidade de pagamento escolhida.

Considera-se que o Comprador aceitou definitivamente o conteúdo e as condições da encomenda, o preço, as características, quantidades e prazos de entrega dos Produtos encomendados, a partir do momento em que o Comprador confirma a encomenda clicando no ícone "Pagar". A encomenda é então firme e final.

2.2 Confirmação da encomenda

A Empresa envia ao Comprador um e-mail resumindo os termos e condições da encomenda.

O Comprador pode acompanhar o progresso da encomenda e descarregar a fatura na secção "A minha conta" no Site.

2.3 Produtos indisponíveis

Se um ou mais Produtos estiverem indisponíveis depois de a encomenda ter sido efetuada, o Comprador será informado das consequências que isso terá para a encomenda na entrega, o mais tardar. Apenas serão faturados Produtos entregues.

2.4 Cancelamento da encomenda

A Empresa reserva-se o direito de cancelar uma encomenda por motivos legítimos::

- Encomendas efetuadas por profissionais, encomendas anormais (como encomendas que ultrapassem 4 produtos com a mesma referência), encomendas anormalmente recorrentes;
- Se o Comprador prestar informações incompletas ou incorretas;
- Falta de pagamento ou pagamento parcial das verbas devidas pelo Comprador.

O Comprador pode cancelar a encomenda exercendo o direito de retratação que se encontra explicado no artigo 6 - Direito de Retratação.

3. PREÇO

Os preços apresentados neste Site são indicados em euros, com o IVA incluído, e estão sujeitos a alteração durante o ano. No entanto, os produtos encomendados são faturados ao preço em vigor aquando do registo da encomenda.

Não incluem custos de envio que são faturados para além do preço dos Produtos adquiridos, dependendo do valor da encomenda. Os custos de envio serão apresentados antes de ser registada a encomenda do Comprador.

Os preços incluem o imposto sobre o valor acrescentado (IVA) que for aplicável na data da encomenda e qualquer alteração da taxa será automaticamente repercutida no preço dos Produtos vendidos.

As ofertas de aquisição, incluindo as ofertas promocionais, são válidas enquanto durarem os stocks, durante o período indicado na oferta promocional e, na sua falta, enquanto estiverem anunciadas no Website.

4. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1 As encomendas podem ser pagas através de cartão de crédito, incluindo CB, Visa, Mastercard ou American Express.

Não são aceites pagamentos por cheque.

O débito ocorrerá 5 dias após a data da encomenda. A Empresa conserva o título de propriedade total e completo dos Produtos vendidos até que o preço do capital, incluindo custos e impostos, tenha sido integralmente recebido.

Ressalta-se que, nos termos do artigo L.132-2 do Código Monetário e Financeiro, o compromisso de pagamento assumido através de um cartão bancário é irrevogável. Ao comunicar as informações relativas ao seu cartão de crédito, o Comprador autoriza o débito no seu cartão de crédito.

O Comprador deve transmitir o número do cartão bancário, a data de validade e o código de segurança (o número de 3 dígitos no verso do cartão bancário).

4.2 Toda a transação é realizada em modo criptografado, e os dados bancários do Comprador não transitam pelo Site, mas pela plataforma de pagamento do seu prestador de serviços, ADYEN, para garantir a segurança do pagamento e evitar fraudes com cartão de pagamento. A Empresa reserva-se o direito de verificar a veracidade das informações inseridas pelo Comprador, pedindo um documento comprovativo.

No âmbito da luta contra a fraude na Internet, as informações relacionadas com a sua encomenda podem ser divulgadas a qualquer autoridade competente para verificação.

O Comprador garante à Empresa que possui as autorizações que possam ser necessárias para utilizar a modalidade de pagamento escolhida aquando do registo da encomenda de compra.

A Empresa reserva-se o direito de suspender ou cancelar qualquer encomenda e/ou entrega, independentemente da sua natureza e nível de desempenho, em caso de não pagamento de qualquer quantia devida pelo Comprador ou de um incidente de pagamento.

Para facilitar o processo de compra no Site, o Comprador pode registar os seus dados bancários com segurança em modo criptografado usando a opção "Os meus cartões de pagamento guardados". O Comprador pode apagar os seus dados bancários a qualquer momento se já não pretender essa opção ou inserir novos dados bancários na seção "Modalidade de pagamento" do processo de compra.

4.3 O Comprador pode pagar as encomendas via PayPal, desde que tenha uma conta da entidade PayPal. Aplicam-se os Termos e Condições Gerais de Utilização do PayPal. O Comprador pode pagar as suas encomendas através do Google Pay, desde que tenha uma conta no Google Pay. É especificado que se aplicam os Termos de Utilização do Google Pay.

4.4 O Comprador pode pagar a(s) sua(s) encomenda(s) através da Klarna, desde que tenham uma conta Klarna. A Klarna permite dividir o pagamento da sua encomenda em 3 prestações sem juros em compras com um valor mínimo de 35 euros e um valor máximo de 1000 euros. Aplicam-se os Termos Gerais e Condições Klarna.

5. ENTREGA

5.1 Termos e condições de entrega

Os Produtos apenas podem ser entregues em nos seguintes países da União Europeia: França Metropolitana, Córsega, Mónaco, Áustria, Bélgica, Alemanha, Itália, Luxemburgo, Países Baixos, Portugal e Estanha (excluindo outros países da União Europeia, ilhas e Andorra).

Quando encomendar, o Comprador pode escolher o método de entrega que for mais adequado para si entre as modalidades de entrega disponíveis.

5.2 Prazos de entrega

O prazo de entrega dos Produtos depende da opção que o Comprador escolher ao efetuar a encomenda.

Os Produtos serão entregues ao Comprador no prazo máximo de trinta (30) dias após a confirmação da encomenda. No entanto, a Empresa poderá exonerar-se de toda ou parte da sua responsabilidade, provando que o incumprimento ou o cumprimento inadequado do contrato é imputável ao consumidor, a um facto imprevisível e insuperável de um terceiro ao contrato ou a um caso de força maior.

Se os Produtos forem devolvidos à Empresa porque o Comprador não tomou posse do pacote com os Produtos, será reembolsado ao Comprador o valor da encomenda após a dedução dos custos de envio.

5.3 Verificação da encomenda com a receção

O Comprador deve verificar imediatamente o estado da embalagem de modo a poder manifestar quaisquer reservas diretamente ao transportador aquando da entrega da embalagem. Não pode ser apresentada posteriormente qualquer reclamação relativa à condição da embalagem junto da Assistência ao Cliente.

O Comprador deve depois verificar se a entrega está de acordo com a sua encomenda e informar com a maior brevidade possível a Assistência ao Cliente da SISLEY de qualquer anomalia ou não conformidade.

6 DIREITO DE RESOLUÇÃO

6.1 Direito de resolução

O Comprador tem um direito de resolução relativamente à encomenda, sem necessidade de apresentar um motivo, no prazo de 14 (catorze) dias de calendário a partir da data de receção da encomenda. Se o prazo de 14 (catorze) dias terminar num sábado, domingo ou feriado ou num dia não útil, o prazo será prorrogado para o dia útil seguinte.

O Comprador deve exercer este direito de retratação antes de terminar o prazo de retratação, informando a Empresa da sua intenção numa declaração inequívoca utilizando:

- O formulário de retratação no Site na secção "A minha Conta" do Comprador;
- Ou o talão de devolução no pacote;
- Ou uma carta ou e-mail enviado para a Assistência ao Cliente da Neurae (ver artigo 1.5 destes Termos e Condições Gerais de Venda) com as seguintes informações: nome, endereço postal e, quando estiverem disponíveis, número de telefone, número de encomenda e endereço de e-mail.

6.2 Devolução do Produto

No prazo máximo de catorze (14) dias corridos a contar da data do pedido de retirada, o(s) Produto(s) em questão - bem como todos os outros itens entregues na ocasião da compra do(s) Produto(s) em questão e na embalagem original intacta - devem ser devolvidos para a seguinte morada: c.f.e.b. SISLEY – Neurae Returns Service – 32, avenue des Béthunes 95310 Saint Ouen l'Aumône, acompanhados da guia de devolução (disponível na secção "A minha conta" do Website ou inserida na embalagem).

Por motivos de higiene, os Produtos devem ser devolvidos na sua embalagem original, completos, intactos e em perfeitas condições para revenda. Com efeito, a abertura destes Produtos torna-os impróprios para qualquer comercialização posterior.

Qualquer Produto que tenha sido aberto, danificado ou cuja embalagem original tenha sido danificada não será reembolsado, devolvido ou trocado.

Se uma caixa ou conjunto tiver de ser devolvida, é imperativo devolver a caixa ou o conjunto na totalidade.

Especifica-se que as compras efetuadas no Website não podem ser objeto de qualquer devolução, troca ou reembolso nas lojas e na Maison Sisley.

6.3 Condições de reembolso dos Produtos

Qualquer devolução aceite resultará no reembolso dos Produtos devolvidos, bem como dos custos de entrega standard (exceto no caso de devolução parcial), num prazo máximo de 14 dias corridos a partir da recuperação dos Produtos ou até que o consumidor tenha fornecido prova do envio desses Produtos, sendo a data escolhida a primeira dessas ocorrências.

O Comprador é responsável pelo pagamento das despesas de devolução, e serão recusados os pacotes com portes devidos ou com pagamento na entrega.

Os produtos recusados serão devolvidos ao Comprador com portes devidos.

7 GARANTIA LEGAL DE CONFORMIDADE E DEFEITOS OCULTOS

A Empresa é responsável pelos defeitos de conformidade do Produto nas condições previstas nos artigos L. 217-4 e seguintes do Código do Consumidor e pelos defeitos ocultos do produto vendido, na aceção dos artigos 1641 e seguintes do Código Civil.

Para beneficiar de qualquer uma das garantias abaixo indicadas, o Comprador pode aceder à secção "A sua conta" do Website ou utilizar o vale de devolução incluído na embalagem..

Quando o Comprador atua na qualidade de garantia legal de conformidade, na aceção dos artigos L. 217-4 e seguintes do Código do Consumidor, ele::

- tem dois anos a contar da entrega do produto para agir;
- pode pedir a substituição do produto não conforme ou a resolução do contrato e a devolução do preço;
- fica dispensado da apresentação de prova da existência da desconformidade do produto durante vinte e quatro meses a contar da entrega do Produto.

Se o Comprador decidir exercer a garantia legal contra defeitos ocultos, nos termos dos artigos 1641 e seguintes do Código Civil, poderá requerer a dissolução da venda e o reembolso do preço pago.

O Comprador pode contactar a Assistência ao Cliente da Neurae para apresentar reclamações.

8 LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

A Empresa não pode ser responsabilizada por perdas resultantes da intrusão fraudulenta por terceiros que origine uma modificação das informações disponíveis no Site, ou por culpa do Comprador ou por um caso de força maior, conforme definido pela lei e pelos Tribunais.

No entanto, se a Empresa for responsabilizada por uma perda sofrida pelo Comprador na sequência da não prestação ou da prestação deficiente dos seus serviços, esta perda estará limitada ao valor da encomenda do Comprador pago à Empresa.

9 DISPOSIÇÕES GERAIS

O facto de a Empresa não impor uma disposição dos Termos e Condições Gerais de Venda Online contra o Comprador não pode ser interpretado como uma renúncia ao direito de fazer cumprir esta disposição.

Se uma das disposições dos Termos e Condições Gerais for declarada total ou parcialmente nula e ineficaz, as restantes disposições e os restantes direitos e obrigações criados por estes Termos e Condições Gerais permanecerão inalterados e aplicáveis.

De um modo geral, o Comprador e a Empresa acordam expressamente que os e-mails e os sistemas de registo automático utilizados no Site terão carácter oficial, especialmente no que se refere ao conteúdo e à data da encomenda.

10 DADOS PESSOAIS

As informações recolhidas pela Empresa devem ser tratadas digitalmente para as seguintes finalidades: gestão e seguimento de encomendas (incluindo realização de encomendas, faturação, envio, reembolso, reclamações, serviço pós-venda), gestão de opiniões de clientes sobre produtos, serviços e conteúdo adquiridos, gestão de contas de clientes (incluindo promoção de vendas, estudos de mercado, estatísticas, assim como a seleção de consumidores para testes de produtos).

O Comprador pode aceder à seguinte página para obter mais informações sobre a [política de proteção de dados pessoais](#) e [a política de cookies](#).

11 DIREITOS PROPRIEDADE INTELECTUAL E INDUSTRIAL

11.1 Todos os direitos de propriedade intelectual do Website e das informações que o compõem, incluindo, em todos os casos, os direitos sobre marcas comerciais, nomes comerciais, direitos de autor e direitos sobre o software que o compõe, permanecem com a Empresa os seus licenciantes, salvo acordo em contrário. É proibida a utilização do Website de forma que constitua uma violação dos direitos de propriedade intelectual ou outros direitos da Empresa. É, entre outras coisas, proibido transmitir, modificar, divulgar ou reproduzir o Website, no todo ou em parte, sob qualquer forma. É proibida a inserção de hiperligações para todo ou parte do Website sem o consentimento prévio por escrito da Empresa.

11.2 A Empresa também é proprietária das marcas registadas no Website, regularmente registadas no Instituto Nacional da Propriedade Intelectual, bem como de qualquer elemento de propriedade intelectual. É proibido ao Comprador fazer qualquer uso das marcas registadas da Empresa e, de um modo mais geral, infringir os direitos de propriedade intelectual e industrial da Empresa.

12 IDENTIFICADOR ÚNICO

Em aplicação do artigo L. 541-10-13 do Código do Ambiente, da Empresa recebeu o identificador único (IDU):

- FR210830_01GMSD, que comprova que cumpriu as suas obrigações (i) de inscrição no registo dos produtores do setor de embalagens domésticas (EMBM) e (ii) de declaração de colocação no mercado junto do organismo ecológico aprovado para essa categoria de produtos.
- FR210830_20QWPN, que atesta que cumpriu as suas obrigações (i) de inscrição no registo dos produtores do setor têxtil sanitário descartável (TSUU) e (ii) de declaração de colocação no mercado junto do organismo ecológico aprovado para essa categoria de produtos.

13 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL/JURISDIÇÃO

13.1 Os presentes Termos e Condições Gerais de Venda estão sujeitos à legislação francesa.

13.2 Nos termos da Portaria n.º 2015-1033, de 20 de agosto de 2015, e do Decreto de Execução n.º 2015-1382, de 30 de outubro de 2015, qualquer litígio ou chamado litígio de consumo, sujeito ao artigo L.152-2 do Código do Consumidor, pode ser objeto de uma resolução amigável por mediação junto ao CMAP – Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris.

13.3 Antes de recorrer ao CMAP, o consumidor deve ter entrado em contacto com o Serviço de Atendimento ao Cliente e não ter obtido resposta ou satisfação à sua reclamação.

13.4 Para submeter o seu litígio ao mediador, pode:

- preencher o formulário no site da CMAP: www.cmap.fr separador "é: um consumidor";
- enviar o seu pedido por correio simples ou registado para CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS, ou enviar um e-mail para consommation@cmap.fr.

13.5 Independentemente do meio utilizado para entrar em contacto com a CMAP, o seu pedido deve conter os seguintes elementos para ser processado rapidamente: os seus dados postais, endereço de e-mail e número de telefone, bem como o nome completo e morada da sua empresa ou do estabelecimento em causa, um resumo dos factos e provas das medidas tomadas anteriormente junto da nossa empresa ou do estabelecimento em causa.

Qualquer litígio decorrente do presente documento será da competência exclusiva dos tribunais franceses, mesmo em caso de reclamação de garantia ou de múltiplos demandados.