

I - CONDIÇÕES GERAIS

1. Termos e Condições. Leitura, compreensão e aceitação

A **FEB - CAFÉS, S.A.**, com sede na Parque Industrial de Taveiro, lote 23 e 24, 3045-504 Taveiro e com o número único de matrícula e identificação fiscal 500108250, com capital social de 305.355,00€ (trezentos e cinco mil, trezentos e cinquenta e cinco de euros), e o e-mail cafesfeb@cafesbeb.com, doravante **FEB**, oferece os seus produtos e serviços através da plataforma de venda online alojada no site www.cafesfeb.com, doravante Plataforma FEB.

O registo no site www.cafesfeb.com e a utilização dos serviços e/ou produtos ali disponibilizados, dependem da celebração dum contrato entre a FEB e o Utilizador, por cujos termos este fica vinculado aos termos e condições estabelecidos no presente documento e àqueles que o venham a complementar ou alterar.

A celebração de tal contrato pressupõe:

- A leitura e compreensão da Política de Privacidade, disponível em www.cafesfeb.com.
- A leitura e compreensão dos termos e condições e a sua aceitação expressa.
- O pagamento do Preço.

2. Contrato em suporte eletrónico

A leitura, declaração de compreensão e aceitação das presentes condições na Plataforma FEB e o pagamento do preço, sempre que aplicável, configuram a celebração dum contrato entre o Utilizador e a FEB, em suporte eletrónico, que define os direitos e obrigações da compra e venda de bens e da prestação de serviços inerentes à respetiva entrega prestados pela FEB (doravante Contrato).

3. Comunicações eletrónicas

A celebração do Contrato constitui expressa autorização do Utilizador para que a FEB comunique consigo através dos seguintes meios:

- . correio eletrónico;
- . telefone;
- . publicação de avisos no site www.cafesfeb.com

O Utilizador aceita e reconhece que quaisquer contactos, avisos e outras notificações e comunicações que lhe sejam enviados através dos meios eletrónicos supra referidos serão suficientes para o cumprimento do requisito de forma escrita, salvo se a legislação aplicável exigir uma forma distinta de comunicação.

O único e-mail e endereço físico da FEB aceites para comunicações relativas a este Contrato e serviços prestados é o acima indicado.

O único e-mail e endereço físico do Utilizador aceites para comunicações referentes a este Contrato é o indicado no momento da contratação.

4. Política de privacidade e proteção e tratamento de dados pessoais:

Qualquer conteúdo ou dados pessoais que sejam enviados para o site www.cafesfeb.com estão sujeitos à Política de Privacidade e Proteção de dados pessoais disponível no respetivo site.

Os dados pessoais fornecidos à FEB serão tratados nos termos do Regulamento Geral sobre a Proteção de dados (Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016) e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.

A FEB tratará os seus dados com as seguintes finalidades: gestão de encomendas, gestão de faturação, marketing, gestão de cobranças e pagamentos.

Os fundamentos de licitude subjacentes ao tratamento de dados pessoais são: consentimento, cumprimento de obrigações legais, gestão da relação contratual e interesses legítimos do responsável pelo tratamento (artigo 6º, n.º 1, alíneas a), b), c) e f) do RGPD).

A FEB poderá transmitir os seus dados pessoais aos seguintes destinatários:

- a) TRIVALOR, S.G.P.S, S.A. e B2B - SERVIÇOS PARTILHADOS, LDA para efeitos de manutenção da loja on line;
- b) empresa transportadora que efetuar a entrega da mercadoria objeto da encomenda (nome, telefone, email e morada).

Para mais informações sobre o tratamento de dados pessoais, consulte a Política de Privacidade disponível em [Trivalor-Politica-de-Privacidade.pdf](#).

O responsável pelo tratamento dos dados é a FEB - CAFÉS, S.A., melhor identificada em 1 e o encarregado de proteção de dados poderá ser contactado através do email. dpo@trivalor.pt.

5. Política de cookies:

A navegação pelo Utilizador na plataforma está sujeita à política de cookies da FEB, disponível em [Trivalor-Politica-de-Privacidade.pdf](#).

6. Quem pode utilizar a plataforma online de compras da FEB

Qualquer pessoa, singular maior de 16 anos ou coletiva, que tenha lido e declarado compreender e aceitar os presentes termos e condições e tenha tomado conhecimento da Política de Privacidade, tendo procedido ao seu registo na plataforma e que tenha aceite os termos e condições.

O Registo na plataforma constitui a FEB no direito de presumir a capacidade jurídica para a celebração do Contrato.

7. Marketing

O envio de marketing e publicidade pela FEB ao Utilizador, através dos contactos por este último disponibilizados, dependem da sua aceitação e consentimento expresso.

8. Linha de apoio ao consumidor:

Para efeitos do Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho, a FEB disponibiliza uma linha de apoio ao consumidor através do seguinte contacto telefónico: 239 701 171 “*Chamada para a rede fixa nacional*”.

9. Direitos de autor, direitos de propriedade intelectual e direitos sobre bases de dados

Todo e qualquer conteúdo alojado ou colocado à disposição do Utilizador através de qualquer dos Serviços (textos, gráficos, logótipos, marcas, ícones de botões, imagens, clips de áudio, descargas, downloads, digitais, e compilações de dados) constitui propriedade intelectual da FEB ou dos seus fornecedores, ou a sua utilização e

comercialização foi licenciada à FEB. Tais conteúdos estão protegidos pelas leis portuguesas assim como pela legislação internacional sobre direitos de propriedade intelectual, direitos de autor e outros direitos relativos a bases de dados.

10. Marcas Registadas

O Utilizador não poderá utilizar quaisquer marcas registadas da FEB ou dos seus fornecedores, nem as respetivas imagens comerciais em nenhum produto ou serviço que não pertença à FEB ou aos seus fornecedores, nem sob qualquer forma suscetível de confundibilidade.

O utilizador obriga-se a respeitar os direitos de propriedade industrial da FEB e de qualquer terceiro. A utilização ou concessão de acesso à página web não concedem direito algum sobre as marcas, nomes comerciais ou qualquer outro símbolo distintivo que se utilizem na mesma.

11. A responsabilidade da FEB

A FEB compromete-se a desenvolver os seus melhores esforços para (i) assegurar a disponibilidade dos produtos e serviços disponibilizados na Plataforma FEB, (ii) prevenir quaisquer erros nas transmissões de informação.

A FEB não será, em caso algum, responsabilizada pela mora ou incumprimento das suas obrigações contratuais, se tal atraso ou incumprimento advierem de circunstâncias alheias ao seu controlo razoável, designadamente se advierem de falhas nas comunicações na rede web, de falta de segurança das comunicações a que o Utilizador recorra para aceder aos Serviços, de restrições, incluindo intermitência ou interrupção, nas cadeias globais de abastecimento, de restrições à circulação rodoviária, incluindo corte ou interrupção de vias, limitação ou suspensão do exercício de atividade de comércio a retalho e/ou dos inerentes serviços de entrega., requisição civil dos produtos e/ou das instalações da FEB ou das viaturas de transporte ao serviço da mesma ou quaisquer outras medidas adotadas na pendencia de estado de emergência, suscetíveis de impedir ou atrasar o fornecimento e entrega.

Em circunstâncias normais de fornecimento, a responsabilidade da FEB pelo fornecimento do produto e/ou por quaisquer defeitos ou limitações que o mesmo apresente fica, salvo dolo ou negligência grosseira, limitada ao valor do produto vendido e não será, em circunstância alguma, responsável ou responsabilizada por lucros cessantes e/ou por danos consequenciais ou indiretos e a limitação de responsabilidade não será aplicável em casos de dolo ou negligencia grosseira da FEB. A FEB não será, em caso algum, responsabilizada por perdas de dados ou indisponibilidade do serviço causadas por motivos fora do seu controlo ou por motivos de força maior de qualquer natureza, nomeadamente, desastres naturais, acidentes provocados pela mão humana negligentes ou dolosos, sabotagem, atos de terrorismo, ataques informáticos, vírus, suspensão, cancelamento ou interrupção total ou parcial de serviço por ordem judicial ou administrativa, alteração legislativa nacional ou internacional, atos de natureza criminal praticados pelos seus fornecedores e toda e qualquer causa não diretamente imputável e decorrente de ação intencional da FEB.

12. Modificação dos Serviços ou Alteração das Condições

A FEB reserva-se o direito de, a todo o tempo, proceder ou introduzir alterações na tipologia e especificidades dos Produtos e Serviços, nas suas políticas, e nestes Termos e Condições.

A FEB comunicará, através de publicação na Plataforma FEB, quaisquer alterações a estes Termos e Condições e/ou à sua Política de Privacidade.

O Utilizador ficará sempre sujeito aos Termos e Condições vigentes em cada momento, sendo sempre chamado a declarar ter lido, compreendido e a aceitar quaisquer alterações que aos mesmos sejam introduzidas.

A aceitação expressa dos Termos e Condições é imprescindível à concretização da compra pelo utilizador da Plataforma FEB.

Se algum dos pontos dos Termos e Condições for declarado inválido, ou nulo ou por qualquer causa ineficaz, esse ponto ou condição será excluído sem que essa declaração possa afetar a validade e aplicação das demais condições.

13. Informação

Qualquer informação disponibilizada no Site da FEB não dispensa nem substitui a consulta da legislação aplicável, designadamente, o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro.

14. Lei aplicável e litígios de consumo

O presente Contrato rege-se pela legislação da República portuguesa e pela legislação da União Europeia aplicável e qualquer litígio emergente da sua interpretação ou aplicação será obrigatoriamente submetido à jurisdição exclusiva dos tribunais de Lisboa, Portugal.

Em caso de litígio de consumo, o Utilizador poderá recorrer à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios de consumo: Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Tel.: 213 847 484

E-mail: cniacc@unl.pt

Web: <http://www.arbitragemdeconsumo.org>

II - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

1. Aquisição dos Produtos e Serviços à FEB

Registo no site www.cafesfeb.com;

Confirmação do e-mail cafesfeb@cafesfeb.com;

Disponibilização pelo Utilizador de todos os dados solicitados;

Seleção dos Produtos ou Serviços pretendidos – Os produtos são apresentados e ilustrados na Plataforma online de Compras da FEB com um descritivo que permite ao Comprador conhecer as respetivas características essenciais e o seu preço. Feita a seleção, os produtos seguem diretamente para “o seu cesto”, que se encontra no canto superior direito da plataforma;

Declaração “Li, compreendi e aceito os Termos e Condições”.

Declaração de "Concordo" quando ao tratamento de dados pessoais.

Pagamento

Os dados registados pela FEB constituem prova do Contrato celebrado entre a FEB e o Utilizador

2. Preços

Os preços indicados pela FEB no momento da celebração do Contrato correspondem ao valor a pagar pelo Utilizador nesse momento como contrapartida dos produtos e serviços.

Os preços dos produtos estão indicados em € (euros) e incluem o IVA à taxa legal em vigor.

3. Meios e prazos de pagamento.

O pagamento será efetuado através de um dos seguintes meios à escolha do Comprador: cartão bancário, Multibanco ou MB WAY.

Se o pagamento for efetuado através da plataforma MB WAY, o valor será automaticamente debitado. Caso o comprador opte por efetuar o pagamento por Multibanco, ser-lhe-ão disponibilizadas uma entidade e referência na própria plataforma, bem como através de um e-mail que será remetido automaticamente para o endereço fornecido pelo Utilizador.

Com a referência e entidade disponibilizadas, o Comprador pode efetuar o pagamento numa caixa Multibanco ou num serviço de Homebanking.

A entidade e referência disponibilizadas são válidas apenas pelo período de 3 dias. O pagamento neste prazo constitui condição de eficácia do Contrato pelo que o Utilizador não terá acesso a qualquer fornecimento sem que o respetivo valor seja recebido pela FEB.

Todos os pagamentos realizados à FEB são considerados definitivos e não passíveis de reembolso.

4. Processamento das encomendas:

As encomendas só são processadas em dias úteis, das 9h às 18h e após o seu pagamento integral pelo Comprador.

Efetuada o pagamento, o Comprador receberá um e-mail de confirmação e será gerado um número de encomenda.

A FEB reserva-se no direito de cancelar as encomendas, após a sua realização e pagamento, no caso de os produtos ficarem indisponíveis. Neste caso, a FEB emitirá a correspondente nota de crédito e devolverá o valor pago pelo comprador no prazo de 72h.

O comprador poderá acompanhar o estado da sua encomenda através de link enviado por e-mail e de consulta no separador "Minha Conta", no site da FEB.

5. Reserva de propriedade

A FEB detém a propriedade dos produtos até ao pagamento integral dos mesmos por parte do comprador.

6. Entrega

A entrega e o prazo de entrega da mercadoria objeto da encomenda, ficarão condicionados à disponibilidade da mesma em stock.

Os produtos poderão ser levantados pelo utilizador no ponto de entrega da FEB sito em Parque Industrial de Taveiro, lotes 23 e 24, 3045-504 Taveiro.

A FEB disponibiliza o serviço de entrega ao domicílio, em todo o território nacional, mediante o pagamento de uma taxa de entrega.

A FEB efetua entregas nos dias úteis, entre as 9h e as 18h.

As encomendas serão entregues no prazo de até 48h após o pagamento.

Após confirmação da encomenda o Comprador receberá uma mensagem com a indicação da data e período de entrega, podendo consultar o estado através da "Minha conta" no site da FEB.

7. Cancelamento da encomenda:

As encomendas podem ser canceladas até ao seu processamento.

Enquanto o estado estiver "em confirmação", o comprador pode cancelar a encomenda, remetendo um e-mail para cafesfeb@cafesfeb.com ou através no do site no separador da sua conta.

Após a validação do cancelamento da encomenda, o Comprador receberá um e-mail a confirmar o cancelamento. A devolução do pagamento da encomenda será efetuado no prazo de 3 dias.

8. Devolução de produto:

Não são aceites devoluções ou trocas de produtos alimentares.

Não são aceites devoluções, sempre que os produtos forem entregues em perfeitas condições e a entrega estiver em conformidade com a encomenda.

Compete ao Comprador verificar a quantidade e o estado da mercadoria aquando da respetiva entrega.

No caso de detetar danos ou artigos em falta, o comprador deverá reclamar à FEB no prazo de 2 dias seguintes à entrega. Em tais circunstâncias, a FEB fornecer-lhe-á mercadoria idêntica de substituição.

Não são aceites quaisquer reclamações que não estejam devidamente acompanhadas da cópia da respetiva fatura.

9. Política de Qualidade

A FEB é uma sociedade que se dedica, entre outras, à produção de café, que é distribuído em todo o território nacional e dotado da mais elevada qualidade.

Nos nossos armazéns, os produtos estão expostos em equipamentos próprios e de acordo com as características de cada produto.

As suas compras são devidamente acondicionadas em caixas de material resistente, fechadas e identificáveis com a referência da sua encomenda.

10. Responsabilidade do Utilizador

É da responsabilidade do Utilizador conferir os produtos aquando da receção. O Utilizador (ou a pessoa que receba os Produtos e que, em todo o caso, atuará por sua conta e sob a sua responsabilidade) procederá a uma verificação dos Produtos e

assinará uma guia de remessa, reconhecendo assim, salvaguardadas eventuais reservas assinaladas no campo próprio, que (i) os Produtos estão em conformidade com a encomenda realizada, não têm defeitos e têm uma data de validade para consumo preferencial adequada ao consumo real estimado dos Produtos, (ii) a entrega se realizou no local e data acordados, e (iii) o Utilizador foi informado previamente à encomenda da tabela de preços, promoções vigentes, aceitando as mesmas.

Versão 1.1, atualizada a 19/07/2023