

Termos e condições

Termos e Condições Gerais de Utilização e de Negócio

1. Informações Gerais

1.1. A Refurbed Marketplace GmbH (“refurbed”) opera uma plataforma de internet sob o endereço www.refurbed.pt, incluindo todos os subdomínios associados (a “Plataforma”), na qual produtos reconicionados e outros serviços (“Produtos”) podem ser oferecidos ou vendidos por vendedores (“Vendedores”) e adquiridos por clientes (“Clientes”). Os Clientes podem ser consumidores ou empresas. Para os efeitos destes Termos e Condições Gerais (“TCG”), entende-se por “consumidor” qualquer pessoa singular que atue para fins que não se integrem na sua atividade comercial, empresarial, artesanal ou profissional, e por “empresa” qualquer pessoa singular ou coletiva que atue para fins relacionados com a sua atividade comercial, empresarial, artesanal ou profissional. Estes Termos e Condições Gerais regulam a utilização da Plataforma e são celebrados entre a refurbed e qualquer pessoa (singular ou coletiva) que utilize a Plataforma de qualquer forma, incluindo como visitante ou Cliente (conjuntamente, os “Utilizadores”).

1.2. A refurbed fornece apenas a estrutura técnica para os contratos celebrados entre os Utilizadores e os respetivos Vendedores na Plataforma (“Contrato de Compra”). A refurbed não é parte desses Contratos de Compra. A parte contratante de cada Contrato de Compra é exclusivamente o Vendedor, identificado durante o processo de encomenda antes da sua conclusão. O cumprimento do Contrato de Compra - incluindo entrega, garantia, devoluções ou quaisquer outras obrigações contratuais - é da exclusiva responsabilidade do Vendedor. A refurbed, portanto, não assume quaisquer obrigações de execução ou responsabilidade nesse sentido, exceto pelos seus próprios serviços de intermediação e serviços conexos.

1.3. A utilização dos serviços de internet fornecidos pela refurbed na Plataforma está sujeita exclusivamente a estes TCG, válidos no momento da utilização e acessíveis em <https://www.refurbed.pt/tos/>. Consulte também a nossa Política de Privacidade em <https://www.refurbed.pt/privacy/> e as nossas Informações Legais em <https://www.refurbed.pt/legal-notices/>. Ao aceder ou utilizar de outro modo a Plataforma, o Utilizador aceita estes TCG, celebrando assim um contrato com a refurbed para utilização da Plataforma e dos serviços de intermediação e conexos da refurbed (o “Contrato de Utilização da Plataforma”). O Contrato de Compra separado relativo aos Produtos oferecidos na Plataforma é celebrado exclusivamente entre o Utilizador e o respetivo Vendedor no momento em que o Utilizador envia uma encomenda que é aceite pelo Vendedor. A refurbed não é parte desses Contratos de Compra.

1.4. Termos e condições gerais divergentes destes TCG ou outros acordos contratuais apenas se aplicam se forem expressamente aceites pela refurbed; para entidades comerciais, tal aceitação deve ser feita por escrito.

1.5. A Refurbed Direct GmbH (“refurbed Direct”) e a Refurbed Plus GmbH (“refurbed Plus”) fazem parte do grupo refurbed e atuam como Vendedores de complementos e do programa de retoma (refurbed Direct), bem como como corretores de seguros (refurbed Plus) na Plataforma.

2. Disponibilidade da Plataforma

2.1. A refurbed assegura que a disponibilidade da Plataforma seja o mais ininterrupta possível. Interrupções fora do controlo da refurbed - em particular trabalhos de manutenção necessários e inadiáveis ou falhas técnicas (por exemplo, cortes de energia, falhas de rede) - permanecem inalteradas.

3. Utilizadores

3.1. A utilização da Plataforma por pessoas singulares requer plena capacidade jurídica. Pessoas com menos de 18 anos estão excluídas da utilização da Plataforma. Pessoas coletivas devem agir através de representantes autorizados.

3.2. Ao concluir o processo de encomenda, o Utilizador confirma que completou 18 anos de idade, possui plena capacidade jurídica ou atua através de representante autorizado e tem conhecimento de todas as consequências legais decorrentes da prestação de informações falsas.

4. Processo de Encomenda

4.1. Para iniciar o processo de encomenda, o Utilizador deve seleccionar o Produto desejado, clicar no botão “Continuar” e introduzir as informações exigidas para a encomenda. O Utilizador pode verificar, corrigir ou eliminar os dados introduzidos a qualquer momento antes de clicar no botão “Pagar”. O Utilizador pode cancelar o processo de encomenda a qualquer momento fechando a janela do navegador ou utilizando a função “Voltar”.

4.2. Antes de clicar em “Pagar”, o Utilizador é informado sobre as características específicas do Produto, conforme fornecidas pelo Vendedor, o preço total (incluindo todos os encargos aplicáveis), o método de pagamento e de entrega selecionado, bem como os termos e condições aplicáveis ao Contrato de Compra. O Contrato de Compra é celebrado exclusivamente entre o Utilizador e o respetivo Vendedor assim que a encomenda for enviada e aceite por este. A refurbished não é parte desses Contratos de Compra; além do Contrato de Utilização da Plataforma existente, não é celebrado qualquer contrato separado com a refurbished.

4.3. O processo de encomenda é conduzido pelo respetivo Vendedor. O processamento da encomenda e a transmissão de todas as informações necessárias relacionadas com a celebração do contrato ocorrem por e-mail e de forma parcialmente automatizada. O Utilizador deve, portanto, assegurar que o endereço de e-mail fornecido é correto, que a receção de e-mails é tecnicamente garantida e, em particular, que não é bloqueada por filtros de SPAM.

5. Conta de Cliente

5.1. O Utilizador pode, a qualquer momento, criar uma conta de cliente (“Conta de Cliente”) na Plataforma.

5.2. O Utilizador é obrigado a manter confidenciais os dados da Conta de Cliente e a não os transmitir a terceiros. Qualquer uso indevido ou utilização não autorizada por terceiros deve ser comunicado imediatamente à refurbished após a sua deteção.

5.3. Para um processamento rápido e eficiente de notificações e pedidos, recomenda-se a comunicação com a refurbished ou com o Vendedor através das funções de comunicação disponibilizadas na Plataforma. O Utilizador também pode contactar a refurbished ou o Vendedor por outros meios legalmente previstos.

6. Gestão da Conta de Cliente, Rescisão, Tratamento de Reclamações

6.1. Se existir motivo objetivamente justificado em virtude de violações contratuais repetidas ou graves, ou de conduta ilícita, a refurbished pode suspender temporariamente a Conta de Cliente em questão ao abrigo do Contrato de Utilização da Plataforma. O direito da refurbished de rescindir extraordinariamente o Contrato de Utilização da Plataforma, incluindo a eliminação associada da Conta de Cliente, caso não seja razoável a continuação da relação contratual perante tais violações, permanece inalterado.

6.2. A refurbished informará prontamente o Utilizador sobre a suspensão da conta, indicando os motivos que a fundamentam.

6.3. O Utilizador pode solicitar a eliminação da sua conta a qualquer momento, enviando uma mensagem em formato de texto (por exemplo, e-mail) à refurbished.

6.4. Os Utilizadores têm o direito de contestar medidas adotadas ao abrigo destes TCG ou outros incidentes relacionados com a Plataforma e de apresentar reclamações a qualquer momento. As contestações e reclamações podem ser dirigidas à refurbished por e-mail para dsacompliance@refurbed.com. A refurbished analisará e responderá a tais contestações e reclamações de acordo com a legislação aplicável. Os Utilizadores também podem dirigir as suas reclamações para o endereço mencionado no ponto 21.

7. Entrega

7.1. Os Produtos encomendados pelo Utilizador serão entregues diretamente pelo Vendedor. A entrega será efetuada para o endereço de entrega indicado pelo Utilizador.

7.2. O Vendedor é obrigado a entregar os bens sem demora indevida e, o mais tardar, no prazo de trinta (30) dias após a celebração do Contrato de Compra. Caso as informações fornecidas através da Plataforma relativas ao envio ou à entrega de um Produto indiquem uma data de entrega mais rápida, estas constituem meras estimativas não vinculativas, salvo se uma obrigação vinculativa tiver sido acordada com o Vendedor.

7.3. Para Contratos de Compra celebrados entre um Vendedor e um consumidor, aplicam-se as disposições legais relativas à transferência do risco. Em particular, o risco de perda ou dano do Produto não é transferido para o consumidor até que o Produto seja entregue ao consumidor ou a um terceiro ou local de armazenamento designado por este e distinto do

transportador. Se, no entanto, o consumidor tiver organizado o contrato de transporte de forma independente, sem utilizar uma opção de envio oferecida pelo Vendedor, o risco transfere-se para o consumidor no momento da entrega do Produto ao transportador. Esta clarificação é fornecida apenas por motivos de transparência e reflete normas imperativas de proteção do consumidor. Sempre que a legislação de proteção do consumidor de uma determinada jurisdição preveja regras mais favoráveis para os consumidores, essas regras prevalecerão.

7.4. O Utilizador é convidado a comunicar quaisquer danos de transporte ao respetivo Vendedor imediatamente após a receção do Produto.

7.5. Caso os Utilizadores recebam um pacote vazio, podem acelerar o processo solicitando ao prestador de serviços de transporte uma prova de peso. Caso contrário, o Utilizador deve aguardar o resultado do pedido de investigação do Vendedor antes de tomar outras medidas.

8. Preço do Produto

8.1. Os preços especificados pelo Vendedor nas respetivas ofertas já incluem os custos de envio e representam os preços totais dos respetivos Produtos (para vales, ver o ponto contratual 11). Incluem todos os componentes do preço do Produto, incluindo todos os impostos aplicáveis. Se os custos de envio não estiverem incluídos, serão mostrados separadamente.

8.2. Se Produtos volumosos ou de grandes dimensões forem enviados ou devolvidos, ou se um envio (ou devolução) exigir o uso de transportadora, o Utilizador deverá suportar os custos fornecidos pelo Vendedor (sem prejuízo dos direitos aplicáveis do consumidor). O Utilizador será informado separadamente sobre esses custos pelo Vendedor. Quando um Produto é devolvido devido a defeito ou desconformidade, os custos de devolução são, em regra, suportados pelo Vendedor.

8.3. Os preços dos Produtos são exibidos com IVA incluído. A menção “incl. IVA” refere-se ao IVA devido pelo Vendedor e não a um valor de imposto dedutível pelo Utilizador. Se um ou mais Produtos estiverem sujeitos ao regime de margem, o IVA não será mostrado na fatura. O Utilizador pode verificar quais os Produtos sujeitos a tributação diferencial na informação exibida diretamente no processo de pagamento.

9. Informação sobre o Sistema de Recomendação e Preços

9.1. Ao pesquisar ou navegar por Produtos na Plataforma, os Utilizadores visualizam resultados com base no tipo de Produto relevante (por exemplo, iPhone 13, vermelho) ou categoria (por exemplo, iPhone, portátil, tablet, telemóvel, etc.). Os Produtos são exibidos numa ordem padrão, que os classifica por popularidade. Os Utilizadores podem manter a ordem padrão ou ajustá-la conforme as suas preferências.

9.2. Os Utilizadores podem escolher entre as seguintes opções de ordenação na respetiva categoria para exibir ou ajustar os resultados de pesquisa na ordem desejada:

- **Popularidade** é a ordem de classificação padrão. Exibe os Produtos mais relevantes na Plataforma, com os de maior relevância normalmente no topo e os de menor relevância mais abaixo. A refurbished considera os seguintes fatores principais ao selecionar os resultados classificados por popularidade, por serem os melhores indicadores do que satisfaz as necessidades dos Utilizadores:
 - histórico de vendas
 - preço
 - disponibilidade
- **Preço decrescente** ordena os Produtos do preço mais alto para o mais baixo.
- **Preço crescente** ordena os Produtos do preço mais baixo para o mais alto.

9.3. Além disso, os Utilizadores podem filtrar os resultados para restringir ainda mais a seleção de Produtos. As opções de filtro, como marca, preço ou tamanho, baseiam-se nos atributos disponíveis dos Produtos.

9.4. A refurbished não utiliza quaisquer dados personalizados para a ordenação dos Produtos ou para as etiquetas de Produto.

9.5. Ao exibir um Produto específico (por exemplo, iPhone 15) ou uma variante (por exemplo, iPhone 15, 128 GB, Dual SIM, azul), as ofertas são classificadas de modo a proporcionar aos Utilizadores uma boa relação qualidade-preço e uma

experiência de utilização fluida. Os principais fatores são o preço, seguido da qualidade do Produto do Vendedor, da rapidez e qualidade do serviço ao cliente e do desempenho de entrega pontual do Vendedor. Para Produtos com várias variantes ou configurações, estas são classificadas com base nas opções mais populares, como cor, estado, capacidade de armazenamento e outras características específicas (por exemplo, preto, 128 GB).

9.6. As classificações são determinadas sem qualquer tratamento preferencial de Vendedores individuais. As diferenças de classificação baseiam-se exclusivamente nos fatores objetivos mencionados. Para cada Produto, os Utilizadores podem visualizar de forma transparente todas as ofertas disponíveis clicando na ligação “Todas as ofertas”.

9.7. As etiquetas de Produto destacam Produtos ou ofertas para ajudar os Utilizadores a encontrar itens de interesse. A refurbished oferece as seguintes etiquetas para ajudar os Utilizadores a identificar boas ofertas e não perder Produtos populares:

- **“Mais vendidos”** destaca os Produtos mais vendidos numa categoria específica. O fator mais importante é o número de vendas atuais e históricas do Produto, incluindo todas as variantes disponíveis (por exemplo, cor, capacidade de armazenamento, etc.).
- **“Poucos restantes”** indica Produtos limitados que estarão brevemente esgotados (menos de 3 unidades de um determinado tipo e configuração).
- **“Melhor oferta”** destaca os Produtos com o preço mais baixo nos últimos catorze (14) dias. Os principais fatores aqui são preço e disponibilidade.

9.8. O **“novo”** preço é o preço atual de um Produto, calculado com base na média de todas as ofertas listadas num portal de comparação de preços, sendo atualizado diariamente. Este pode ser exibido como um preço riscado.

9.9. A secção **“Recomendado para si”** apresenta Produtos que podem ser de especial interesse para o Utilizador. As recomendações são geradas com base no comportamento do Utilizador na Plataforma (como pesquisas ou Produtos recentemente visualizados) e em dados de vendas agregados e anonimizados que mostram quais os Produtos populares entre outros Utilizadores. Nenhum Vendedor recebe tratamento preferencial nesta secção além dos fatores objetivos mencionados.

10. Métodos de Pagamento

10.1. Na Plataforma, estão disponíveis vários métodos de pagamento para o Utilizador. O processamento de pagamentos é realizado através de prestadores de serviços de pagamento reconhecidos, como Stripe, Braintree e Hyperwallet (serviço do grupo PayPal), para garantir um processamento seguro e eficiente.

10.2. Os métodos de pagamento disponíveis (cartão de crédito, PayPal, transferência bancária imediata, pagamento em prestações, etc.) são apresentados no final do processo de encomenda. Se o Utilizador escolher um método de pagamento Klarna, a transação será processada diretamente pela Klarna, que atua como responsável pelo tratamento de dados ao abrigo da legislação de proteção de dados. Antes de concluir o processo de pagamento, o Utilizador será informado separadamente sobre os termos de uso da Klarna.

10.3. A refurbished transmite aos respetivos prestadores de serviços de pagamento apenas os dados pessoais necessários para o processamento do pagamento ou da transferência (Art. 6.º, n.º 1, alínea b, do RGPD).

10.4. Salvo disposição em contrário para métodos de pagamento individuais ou acordo específico, todas as obrigações de pagamento decorrentes de Contratos de Compra celebrados através da Plataforma vencem-se no final do processo de encomenda.

11. Vales

11.1. O pagamento ou compensação posterior de vales não é possível. Apenas um vale pode ser utilizado por encomenda. Os vales são intransmissíveis e só podem ser utilizados uma vez. O pagamento em dinheiro está excluído. Se o Utilizador exercer o seu direito de devolução, o preço de compra reduzido será reembolsado. Não existe direito a reembolso ou substituição de vales. Os vales não podem ser combinados com outras campanhas de desconto.

12. Direitos de Autor da refurbished

12.1. O conteúdo disponível na Plataforma está protegido por direitos de autor ou outros direitos de propriedade intelectual e é propriedade da refurbished ou do Vendedor que forneceu o respetivo conteúdo. A compilação do conteúdo na Plataforma, como tal, está protegida como base de dados ou obra de base de dados na aceção da legislação de direitos de autor.

12.2. Nenhuma parte da Plataforma pode ser sistematicamente extraída e/ou reutilizada sem o consentimento explícito da refurbished. É proibida a utilização de técnicas de extração de dados, robôs ou programas similares de recolha e extração de dados para extrair qualquer parte da Plataforma para reutilização, seja uma ou várias vezes, sem o consentimento da refurbished. Além disso, não pode ser criada e/ou publicada qualquer base de dados própria que contenha partes essenciais (por exemplo, preços e informações sobre Produtos) da Plataforma da refurbished sem o consentimento desta.

13. Responsabilidade da refurbished

13.1. A responsabilidade da refurbished por danos é regida pelas disposições legais; no entanto, dentro dos limites da legislação aplicável, a refurbished apenas será responsável por dolo e negligência grave em caso de danos materiais e prejuízos financeiros, exceto quando a violação resultar em lesão da vida, integridade física ou saúde. Esta limitação de responsabilidade não se aplica quando disposições obrigatórias da legislação nacional aplicável dispuserem em contrário.

13.2. A refurbished não será, em circunstância alguma, responsável por atrasos ou falhas na prestação de serviços causados por eventos de força maior fora do seu controlo (por exemplo, catástrofes naturais, guerra, pandemias, ordens oficiais).

13.3. O Contrato de Compra é celebrado entre o Utilizador e o respetivo Vendedor, que decide de forma independente sobre a aceitação da proposta. A refurbished presta apoio no âmbito do serviço da plataforma - por exemplo, contactando os Vendedores em caso de reclamações de garantia ou outras -, mas não pode garantir a exequibilidade. Qualquer responsabilidade (nos termos do ponto 13.1) ou obrigação da refurbished de acordo com as disposições legais permanece inalterada.

14. Responsabilidade pelo Conteúdo

14.1. A refurbished dá grande importância ao facto de apenas Vendedores com descrições de Produto precisas e completas serem admitidos na Plataforma. As informações sobre produtos e serviços, em particular sobre características, disponibilidade e preços, são fornecidas pelos Vendedores. Estas informações não constituem, portanto, uma oferta da refurbished.

14.2. Os preços dos Produtos são determinados pelos respetivos Vendedores. A refurbished, como operadora da Plataforma, esforça-se por garantir que tais preços sejam apresentados aos Utilizadores de forma transparente, incluindo todos os impostos, taxas e custos de entrega aplicáveis.

14.3. Qualquer responsabilidade (nos termos do ponto 14.1) ou obrigação da refurbished de acordo com as disposições legais permanece inalterada.

15. Cessão, Direito de Retenção e Compensação

15.1. A cessão de créditos contra a refurbished é proibida quando esta tiver um interesse legítimo em proteção. No entanto, se o interesse do Utilizador na cessão prevalecer sobre o da refurbished, a cessão é permitida. Tal aplica-se em especial a cessões a associações de consumidores, financiadores de litígios ou organizações comparáveis. Esta limitação não se aplica quando disposições obrigatórias da legislação nacional aplicável dispuserem em contrário.

15.2. A transferência da Conta de Cliente para outra pessoa só é permitida com o consentimento prévio e explícito da refurbished.

15.3. O Utilizador pode exercer um direito de retenção apenas se este se basear na mesma relação contratual ou estiver previsto na lei.

15.4. O Utilizador só pode compensar um crédito se o mesmo tiver sido confirmado por decisão judicial ou reconhecido pela refurbished. Esta limitação não se aplica quando disposições obrigatórias da legislação nacional aplicável dispuserem em contrário.

16. Alterações Contratuais

16.1. A refurbished reserva-se o direito de alterar estes TCG por motivos objetivos (por exemplo, alterações legislativas, requisitos técnicos ou expansão de serviços). A versão atualmente aplicável dos TCG é sempre publicada na Plataforma em <https://www.refurbed.pt/tos/> e aplica-se a todos os Utilizadores, com ou sem Conta de Cliente, no momento de cada utilização da Plataforma. Para Utilizadores com Conta de Cliente, alterações significativas serão comunicadas por e-mail com, pelo menos, trinta (30) dias de antecedência antes da sua entrada em vigor. Se um Utilizador com Conta de Cliente não apresentar objeção dentro deste prazo, os TCG alterados serão considerados aceites. Os Utilizadores serão expressamente informados dessa consequência na notificação. Se o Utilizador se opuser em tempo útil, o Contrato de Utilização da Plataforma continuará em vigor sob as condições anteriores, sem prejuízo do direito da refurbished de rescindir a relação contratual com aviso prévio razoável.

17. Escolha de Lei, Local de Cumprimento e Foro Competente

17.1. Aplica-se a lei austríaca, com exclusão das suas normas de conflito de leis e da Convenção das Nações Unidas sobre Contratos de Compra e Venda Internacional de Mercadorias. No caso de consumidores, esta escolha de lei aplica-se apenas na medida em que a proteção conferida por disposições obrigatórias da lei do Estado da residência habitual do consumidor não seja thereby retirada (princípio da favorabilidade).

17.2. Para ações judiciais intentadas por empresas, o foro exclusivo acordado é a sede registada da refurbished.

18. Disposições Finais

18.1. A invalidade ou inexecutabilidade de determinadas disposições não afeta a validade das restantes disposições destes TCG e do Contrato de Utilização da Plataforma. A disposição inválida ou inexecutável será substituída por uma disposição válida e executável que se aproxime o mais possível da intenção económica e jurídica da disposição inválida ou inexecutável. O mesmo se aplica, mutatis mutandis, em caso de lacuna nas disposições.

19. Direito de Resolução

19.1. O Contrato de Utilização da Plataforma pode ser rescindido pelo Utilizador a qualquer momento, independentemente da possibilidade de eliminar a Conta de Cliente nos termos da Secção 6.3.

19.2. Para Contratos de Compra celebrados com Vendedores através da Plataforma, os Utilizadores têm direito a um período legal de resolução de catorze (14) dias. Além disso, os Vendedores estendem voluntariamente este prazo de resolução para trinta (30) dias. O direito de resolução pode ser exercido sem necessidade de indicar motivos, por exemplo, utilizando o formulário de resolução disponível na Secção 20. A refurbished encaminhará a notificação para o Vendedor sem demora indevida. A utilização deste formulário é recomendada, mas não obrigatória.

19.3. Para cumprir o prazo de resolução, basta que a notificação do exercício do direito de resolução seja enviada antes do termo do respetivo prazo.

19.4. Caso um Contrato de Compra com um Vendedor seja resolvido, todos os pagamentos serão reembolsados imediatamente e, o mais tardar, no prazo de catorze (14) dias a contar da data em que o Vendedor receba a notificação da resolução do Contrato de Compra. O mesmo meio de pagamento utilizado na transação original será usado para este reembolso, salvo acordo expresso em contrário; em caso algum serão cobradas taxas por tal reembolso.

20. Formulários de Resolução

(Se pretender resolver o contrato, preencha este formulário e devolva-o por correio postal ou e-mail.)

Formulário de Resolução para a Utilização da Plataforma

Para:

Refurbed Marketplace GmbH

Jakov-Lind-Straße 7

A-1020 Viena

service@refurbed.pt

Declaro por este meio que resolvo o contrato celebrado em _____ relativo à utilização da Plataforma.

Nome do Utilizador: _____

Endereço do Utilizador: _____

Data: _____

Assinatura: _____

(apenas se este formulário for submetido em papel)

Formulário de Resolução para Produtos de Vendedores

(Se pretender resolver o contrato, preencha este formulário e envie-o ao Vendedor por correio postal ou e-mail.)

Para:

À atenção de: _____ (insira aqui o nome do Vendedor)

Declaro por este meio que resolvo o contrato (a minha declaração contratual) relativo à compra dos seguintes produtos:

Produto(s): _____

Encomendado em: _____

Recebido em: _____

Nome do consumidor: _____

Endereço do consumidor: _____

Data: _____

Assinatura: _____

(apenas se este formulário for submetido em papel)

21. Contacto

Pode encontrar os nossos dados de contacto aqui:

Refurbed Marketplace GmbH

Jakov-Lind-Straße 7

A-1020 Viena, Áustria

Número de registo comercial: FN 590622m

service@refurbed.pt

[Terms and conditions valid until November 18, 2025](#)