

1. Generalidades

As Condições Gerais de Contrato foram redigidas em conformidade com a normativa de proteção do consumidor, baseando-se nas recomendações da Câmara de Comércio e Indústria da Eslovénia e nos códigos internacionais para o comércio online e eletrónico.

A loja online www.onenergy.pt é operada pela empresa **Be Healthy d.o.o., Ulica Mirka Vadnova 7, 4000 Kranj, Eslovénia**, número de identificação fiscal: SI71012966 (estamos sujeitos ao IVA), número de registo: 7053029000 (doravante, o «Vendedor»). A empresa foi registada no registo judicial de Kranj a 12.04.2016, número SRG: 2016-15840.

Ao realizar uma compra no site www.onenergy.pt, o Comprador realiza a compra numa loja online eslovena que opera de acordo com a legislação europeia, que pode não ser necessariamente idêntica à legislação nacional do país para o qual o site é traduzido. A versão traduzida da loja online serve apenas para informar o cliente da melhor forma possível, enquanto a atividade comercial continua a ser regulada de acordo com a legislação eslovena ou da UE.

Todas as compras são realizadas na Eslovénia, sendo os produtos também enviados e faturados a partir deste país. O comprador aceita os termos e condições tal como se aplicam na Eslovénia, independentemente do país de acesso à loja online ou para o qual as mercadorias sejam enviadas.

2. Acessibilidade da informação

O Vendedor compromete-se a colocá-los à disposição do Utilizador em qualquer momento:

- os dados de identificação do Vendedor (nomeadamente o nome e a sede social da empresa e o número do registo onde a empresa está registada);
- dados de contacto que permitam ao Utilizador comunicar rápida e eficazmente com o Vendedor (endereço eletrónico, telefone, etc.)
- informações sobre as características essenciais dos produtos ou serviços oferecidos pela loja online, incluindo serviços pós-venda e garantias;
- informações sobre a disponibilidade dos produtos ou serviços oferecidos pela loja online;
- o método e as condições de entrega dos produtos ou serviços, nomeadamente o local e a hora da entrega;
- informações sobre o método de pagamento;
- informações sobre a validade temporal da oferta da loja em linha;
- informações sobre o período durante o qual ainda é possível rescindir o contrato e as condições de rescisão;
- informações sobre a possibilidade de devolver produtos e se e quanto custa essa devolução ao utilizador;
- informações sobre o procedimento de reclamação do utilizador e os dados de contacto da pessoa de contacto do vendedor.

3. Oferta de produtos, prazo de entrega e recolha

Devido à natureza dos negócios em linha, a gama de produtos na loja em linha muda e é actualizada frequente e rapidamente.

O prazo de entrega dos produtos em stock é de 2 dias úteis para as moradas de entrega na Eslovénia, a não ser que os Correios da Eslovénia ou a DPD entreguem mais tarde na morada de entrega individual (ver ponto 11.). Para os outros produtos, o prazo de entrega para as moradas de entrega na Eslovénia é o prazo de entrega especificado ao lado do produto na loja online. Cada produto da loja online está disponível num prazo razoável.

Devido à natureza específica da atividade comercial em linha, a gama de produtos da loja em linha é frequentemente alterada e actualizada.

Ao efetuar uma encomenda, o utilizador pode especificar um dos seguintes métodos de recolha dos produtos:

- pessoalmente na sede social da empresa, não havendo lugar ao pagamento de despesas de correio;
- por vale postal, caso em que também são devidos portes de correio.

4. Métodos de pagamento

Pode pagar os produtos encomendados de várias formas (selecione quando introduzir os dados da encomenda):

* Pagamento **aquando da entrega**

* Pagamento **por cartão de crédito**

* Pagamento por **PayPal**

Os produtos devem ser pagos no momento da receção das mercadorias, ou seja, no momento da recolha. O comprador pagará as mercadorias aos preços em vigor no dia em que a encomenda é efectuada.

Se encomendar aquando da entrega, cobramos um suplemento de 2 €, que é o custo da transferência cobrada pelo serviço de correio.

5. Preços

O preço em linha é válido para todos os utilizadores registados da loja em linha. Podem ser aplicadas sobretaxas ao preço em linha, consoante o método de pagamento escolhido (ver ponto 4.).

Todos os preços na loja online são indicados em euros e incluem IVA, exceto quando explicitamente indicado em contrário. Todos os preços na loja online são os preços dos produtos e não incluem despesas de entrega (ver pontos 3. e 10.).

DESCONTOS - Os descontos não são cumulativos, exceto se especificado na promoção.

6. Procedimento de compra

Seleção de um produto

Não é necessário registar-se para comprar na nossa loja online. Existem botões “Adicionar ao cesto” ao lado dos produtos no sítio Web. Clique no botão para adicionar o produto ao seu cesto.

Remoção de produtos

Se o cliente desejar retirar um produto do cesto, deve clicar no link “Esvaziar cesto”, que se encontra no canto superior direito da página Web.

Efetuar uma encomenda

O cliente conclui a sua encomenda clicando no botão direito por cima de “Finalizar encomenda” e introduzindo todas as informações necessárias (nome, apelido, morada, número de telefone, endereço de correio eletrónico) no formulário existente no sítio Web. O cliente conclui a encomenda clicando no botão “Confirmar encomenda”. Se a mensagem tiver sido transmitida com êxito, o cliente recebe um e-mail de resposta.

Ao celebrar um contrato à distância por via eletrónica, o consumidor confirma explicitamente, no processo de colocação da encomenda, que concorda com o pagamento ao efetuar a encomenda. A função que acciona a encomenda deve ter a indicação “Confirmar encomenda”, informando assim o cliente de que a realização da encomenda implica a obrigação de pagar à empresa.

7. Contrato de compra

O Vendedor emite uma fatura por escrito ao Utilizador que adquire um produto na loja online, discriminando os custos e explicando o direito de desistência da compra através da devolução do produto adquirido, se necessário e possível. O contrato de compra sob a forma de nota de encomenda é armazenado eletronicamente no servidor do Responsável pelo Tratamento e está acessível ao utilizador (comprador) a qualquer momento no seu perfil de utilizador. O contrato de compra será celebrado na língua eslovena.

O Contrato de Compra entre o Vendedor e o Utilizador (Comprador) é celebrado no momento em que o Vendedor confirma a encomenda. A partir desse momento, todos os preços e outras condições de compra são fixos e aplicam-se tanto ao Vendedor como ao Utilizador (Comprador).

8. Direito de retratação, devolução do produto, reclamações, defeitos ocultos

O consumidor tem o direito de comunicar à empresa, no prazo de 14 dias a contar da receção do bem, a sua resolução do contrato, sem ter de justificar a sua decisão. Neste caso, o consumidor só é responsável pelas despesas de devolução do produto. O prazo de retratação começa a contar a partir do dia em que o consumidor recebe o bem. A retratação é considerada atempada se for enviada dentro deste prazo.

Em caso de rescisão do contrato, a empresa reembolsará todos os pagamentos recebidos imediatamente ou, o mais tardar, no prazo de 14 dias a contar da receção da notificação **(que pode ser em formato físico - por correio ou através do envio de um e-mail para o nosso endereço eletrónico: info@onenergy.pt)** da rescisão do contrato.

A empresa deve devolver os pagamentos recebidos ao consumidor através **do mesmo meio de pagamento** utilizado pelo consumidor, exceto se este tiver solicitado expressamente a utilização de outro meio de pagamento e se o consumidor não suportar quaisquer custos por esse facto.

O consumidor **não pode exigir o reembolso dos custos suplementares** incorridos se tiver optado expressamente por um tipo de envio diferente do envio normal mais económico oferecido pela empresa.

No caso dos contratos de venda, o comerciante pode reter o reembolso dos pagamentos recebidos até que o consumidor receba os bens devolvidos ou até que o consumidor apresente prova de que devolveu os bens, a menos que o comerciante ofereça ao consumidor a possibilidade de ele próprio receber os bens devolvidos.

Se o consumidor já tiver recebido os bens e rescindir o contrato, deve devolvê-los ou entregá-los à

empresa ou a uma pessoa autorizada pela empresa a receber os bens sem demora ou, o mais tardar, no prazo de 14 dias a contar da notificação. Considera-se que o consumidor devolveu os bens atempadamente se os enviar antes do termo do prazo de 14 dias para a devolução.

Em caso de retratação, o consumidor suporta apenas os custos de devolução dos bens.

O consumidor é responsável pela diminuição do valor dos bens se a diminuição do valor se dever a um comportamento que não seja estritamente necessário para determinar a natureza, as características e o funcionamento dos bens. O consumidor não é responsável por qualquer diminuição do valor dos bens se a empresa não tiver informado o consumidor do direito de rescindir o contrato à distância em conformidade com a lei de proteção do consumidor.

Se a descrição do produto indicar que este não pode ser devolvido devido à natureza das circunstâncias, o consumidor não tem qualquer possibilidade de devolução.

O consumidor não tem o direito de rescindir um contrato de fornecimento de bens selados que não sejam passíveis de devolução por razões de saúde ou higiene, se o consumidor tiver aberto o selo após a entrega.

Se a existência de um defeito do bem ou de uma irregularidade do serviço prestado não for contestada, a empresa deve satisfazer o pedido do consumidor o mais rapidamente possível e, o mais tardar, no prazo de oito dias. Se a existência de um defeito do bem ou de uma irregularidade do serviço for contestada, a empresa deve responder por escrito ao pedido do consumidor o mais tardar oito dias após a receção do pedido.

O formulário de reembolso pode ser consultado aqui: [Formulário de retirada >>](#)

A adequação dos bens a uma utilização normal é apreciada por referência a bens normais do mesmo tipo e tendo em conta quaisquer declarações feitas pelo vendedor ou pelo fabricante sobre as características dos bens, nomeadamente através de publicidade, da apresentação do produto ou de indicações nos próprios bens.

O consumidor pode exercer os seus direitos ao abrigo da lei relativa aos defeitos materiais se notificar o vendedor do defeito no prazo de dois meses a contar da data em que o defeito foi descoberto.

O consumidor deve descrever o defeito de forma mais pormenorizada na notificação do defeito e dar ao vendedor a oportunidade de inspecionar o artigo.

O vendedor não é responsável pelos defeitos materiais dos bens que se manifestem após dois anos da sua entrega.

Se o objeto do contrato entre o vendedor e o consumidor for um bem em segunda mão, o vendedor não é responsável pelos defeitos materiais do bem que se manifestem após um ano da entrega do bem.

A responsabilidade por defeitos materiais rege-se pelas disposições da lei que regula as relações contratuais, salvo disposição em contrário da presente lei.

9. Entrega

Os produtos são entregues por **GLS**. Os produtos serão entregues no prazo de 5-7 dias úteis após a encomenda, se o produto estiver em stock.

Custos de envio de encomendas:

GLS: 3,99 €

Portes de envio gratuitos para pagamentos superiores a 39,90 €!

TEMPO DE ENTREGA: no prazo de 5-7 dias úteis após a sua encomenda. Caso contrário, informá-lo-emos.

Para entregas fora de Portugal, contacte-nos por correio eletrónico através do endereço info@onenergy.pt.

10. Política de privacidade

Ao efetuar uma compra, o cliente aceita ser informado periodicamente das novidades da empresa por **correio eletrónico, Viber, WhatsApp ou SMS**.

A empresa conservará os dados do consumidor até à sua anulação. O contrato pode ser consultado pelo cliente contactando o fornecedor. No caso de o cliente encomendar um livro eletrónico gratuito no nosso sítio Web, reservamo-nos o direito de conservar o endereço de correio eletrónico do cliente para efeitos de envio de boletins informativos.

Se pretender deixar de receber notificações promocionais, pode enviar-nos um e-mail para **info@onenergy.pt**. Tentaremos satisfazer o seu pedido o mais rapidamente possível.

Se pretender apagar completamente todos os seus dados, pode fazê-lo clicando na ligação: https://www.onenergy.pt/index.php?route=module/isenselabs_gdpr/deletion_request

11. Comentários de utilizadores e classificações de produtos

As opiniões, comentários e classificações de produtos fornecidos pelos utilizadores ou visitantes fazem parte da funcionalidade da loja online e destinam-se à comunidade de utilizadores.

O Vendedor e o Operador não são responsáveis pelo conteúdo das opiniões, comentários e avaliações de produtos fornecidos pelos utilizadores ou visitantes. O Gestor analisará as opiniões, comentários e críticas antes da sua publicação e rejeitará aqueles que sejam manifestamente falsos, enganadores, ofensivos, obscenos ou que, na opinião do Gestor, não proporcionem qualquer benefício a outros utilizadores ou visitantes da loja online. O Vendedor e o Operador não são responsáveis pelas informações contidas nas opiniões, comentários e classificações e declinam qualquer responsabilidade decorrente dessas informações.

Ao enviar uma opinião, comentário ou avaliação, o utilizador ou visitante concorda expressamente com os Termos de Utilização e o Operador autoriza a publicação de parte ou da totalidade do texto em todos os meios eletrónicos e outros. O Administrador tem o direito de utilizar o conteúdo da opinião, comentário ou crítica por um período de tempo ilimitado e para qualquer fim que seja do interesse comercial do Administrador, incluindo a publicação em anúncios ou outras comunicações de marketing. O autor da opinião, comentário ou crítica representa e garante simultaneamente que é o proprietário dos direitos de

autor materiais e morais das opiniões, comentários ou críticas escritas e que cede estes direitos ao Gestor a título gratuito, não exclusivo e por um período de tempo ilimitado.

12. Responsabilidade

O Vendedor envia todos os esforços para garantir que as informações publicadas na loja online estão actualizadas e corretas, mas as características dos produtos, a data de entrega ou o preço podem mudar tão rapidamente que o Operador não consegue corrigir as informações publicadas na loja online em tempo útil. Nesse caso, o Gestor ou o Vendedor informará o utilizador (comprador) das alterações e dar-lhe-á a oportunidade de cancelar ou modificar a encomenda (ver ponto 5.).

O Vendedor não será responsável por qualquer dano físico, destruição ou perda da remessa a partir do momento em que a remessa dos produtos encomendados for entregue nos Correios, nem por qualquer conteúdo em falta ou sinais de abertura. Nestes casos, o utilizador (comprador) deve iniciar um procedimento de reclamação junto da GLS. Em caso de danos na encomenda, deve fazê-lo levando a encomenda ao ponto de contacto GLS mais próximo, no mesmo estado em que a recebeu, sem acrescentar ou retirar nada, e preenchendo um relatório de reclamação. O Vendedor colaborará com a GLS para que a reclamação seja resolvida o mais rapidamente possível.

13. Queixas, litígios e aplicação da lei

O Vendedor cumpre a legislação aplicável em matéria de proteção dos consumidores. O comerciante dispõe de um sistema eficaz de tratamento de reclamações e tem uma pessoa designada que pode ser contactada por correio eletrónico em caso de problemas. Em caso de problemas, o utilizador (comprador) pode contactar info@onenergy.pt para obter assistência. O utilizador (cliente) pode apresentar uma reclamação em info@onenergy.pt. O processo de tratamento de reclamações é confidencial.

O vendedor acusará a receção da reclamação no prazo de 5 dias úteis e informará o utilizador (comprador) do tempo necessário para o tratamento da reclamação, mantendo-o informado durante todo o processo. O Vendedor envia todos os seus melhores esforços para resolver os litígios de forma amigável. Se não for alcançada uma solução amigável, o tribunal de jurisdição competente em Ljubljana terá jurisdição exclusiva para resolver quaisquer litígios entre o Vendedor e o Utilizador (Comprador). O Vendedor e o Utilizador (Comprador), enquanto participantes no comércio eletrónico, reconhecem mutuamente a validade das mensagens electrónicas em tribunal.

Os presentes Termos e Condições Gerais e todos os litígios entre o Operador, o Vendedor e o Utilizador (o Comprador) serão regidos e regulados pelo direito substantivo e processual esloveno, sem dar efeito a quaisquer regras de direito internacional privado que remetam para a aplicação de qualquer outra lei.

As disposições do Código das Obrigações, da Lei do Comércio Eletrónico, da Lei da Proteção dos Dados Pessoais e da Lei da Defesa do Consumidor aplicam-se, *mutatis mutandis*, a todas as relações e direitos e obrigações não regidos pelas presentes Condições Gerais.

14. Declaração de responsabilidade

As informações sobre produtos e outros conselhos contidos neste sítio Web não substituem o aconselhamento médico adequado em caso de problemas de saúde e não são clinicamente reconhecidas para a prevenção de doenças. Os produtos e as alegações de produtos feitas através deste sítio Web não foram avaliados por instituições governamentais e não se destinam a diagnosticar, tratar, curar ou prevenir doenças. As informações destinam-se apenas a fins informativos e não pretendem substituir o conselho do seu médico ou de outro profissional de saúde. Se estiver a tomar quaisquer medicamentos ou outros suplementos alimentares e se suspeitar de quaisquer problemas de saúde, deve consultar o seu médico ou farmacêutico antes de utilizar os nossos produtos. Consulte o seu médico ou farmacêutico

antes da utilização sobre a utilização, os riscos e os efeitos indesejáveis. Desaconselhamos a sua utilização por mulheres grávidas e lactantes, bem como por crianças e pessoas com problemas de saúde. Não deixe de consultar o seu médico ou farmacêutico antes da utilização.

As alegações feitas para superalimentos individuais, suplementos alimentares são apenas para informação e não foram validadas pela Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos (EFSA).

Todos os conteúdos em linha, tanto no sítio Web como na publicidade em linha, foram elaborados pelo Operador e o Vendedor não é responsável por eles.

15. Mostre a sua inteligência, exija uma fatura

O vendedor deve emitir uma fatura para o fornecimento de bens ou serviços e entregá-la ao comprador. O comprador deve pegar na fatura e guardá-la imediatamente após sair do estabelecimento comercial.

16. Alterações às Condições Gerais de Venda

Em caso de alteração da regulamentação relativa ao funcionamento das lojas em linha, à proteção de dados e a outros domínios relacionados com o funcionamento da loja em linha do Operador, bem como em caso de alteração da sua própria política comercial, o Vendedor pode alterar e/ou completar as presentes Condições Gerais de Venda, que serão comunicadas aos utilizadores de forma adequada, nomeadamente através do sítio Web www.onenergy.pt. Quaisquer alterações e/ou aditamentos aos Termos e Condições Gerais de Venda entrarão em vigor e serão aplicáveis após o decurso de um período de oito dias a contar da data de publicação das alterações e/ou aditamentos. Se uma alteração e/ou aditamento às Condições Gerais de Venda for necessário para cumprir os regulamentos, essas alterações e/ou aditamentos podem, excecionalmente, entrar em vigor e ser aplicados num período de tempo mais curto.

O Utilizador que não concorde com as alterações e/ou aditamentos aos presentes Termos e Condições Gerais deverá cancelar o seu registo no prazo de oito dias a contar da publicação do aviso de alteração e/ou aditamento aos Termos e Condições Gerais, sob pena de, decorrido este prazo, se considerar que o Utilizador aceitou as alterações e/ou aditamentos aos Termos e Condições Gerais, não sendo admissível qualquer prova em contrário. O cancelamento do registo será efectuado pelo Utilizador mediante comunicação escrita para o seguinte endereço eletrónico: info@onenergy.pt.

17. Nota de crédito

CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO: Para utilizar o crédito, tem de estar registado para a sua próxima compra. O crédito só pode ser utilizado na compra seguinte e apenas uma vez. Não podemos trocar o seu crédito por dinheiro ou qualquer outra forma de dinheiro. O crédito só pode ser utilizado como crédito na sua próxima compra.

O montante final do crédito é calculado no momento do checkout e corresponde a 3% do preço dos produtos, excluindo o IVA. O crédito visível no produto é calculado com base no preço de venda de 1 artigo do produto.

18. Vouchers e códigos de voucher

Ocasionalmente, o Vendedor publicará um código de cupão que o Comprador pode utilizar ao efetuar uma encomenda. O código de cupão dá ao comprador um desconto adicional sobre a totalidade da compra ou sobre produtos individuais. Só pode ser utilizado 1 cupão por encomenda. Os descontos não são cumulativos.

19. Resolução extrajudicial de litígios de consumo

Em conformidade com as normas jurídicas, a Be Healthy d.o.o. não reconhece qualquer prestador de serviços de resolução extrajudicial de litígios de consumo como competente para resolver um litígio de consumo que um consumidor possa apresentar ao abrigo da lei relativa à resolução extrajudicial de litígios de consumo.

A Be Healthy d.o.o., que, na qualidade de fornecedor de bens e serviços, facilita o comércio em linha no território da República da Eslovénia, publica no seu sítio Web uma ligação eletrónica à Plataforma de Resolução de Litígios de Consumo em Linha (ODRP), que está à disposição dos consumidores [aqui](https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SL).

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SL>

Estas regras baseiam-se na Lei sobre a resolução extrajudicial de litígios de consumo, no Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à resolução de litígios de consumo em linha e que altera o Regulamento (CE) n.º 2016/2004 e a Diretiva 2009/22/CE.

20. Conformidade das mercadorias

O vendedor deve fornecer ao consumidor bens que cumpram os requisitos dos artigos 72º, 73º e 74º da Lei de Defesa do Consumidor (ZVPot-1 (Lei de proteção do consumidor)), quando aplicável, e é responsável por qualquer não conformidade dos bens no momento da entrega.

O vendedor é responsável por qualquer não conformidade das mercadorias existente no momento da entrega das mercadorias e que se manifeste no prazo de dois anos após a entrega das mercadorias. Presume-se que a não conformidade da mercadoria existia no momento da entrega se se manifestar no prazo de um ano a contar da data de entrega da mercadoria, salvo prova em contrário do vendedor ou se esta **presunção for incompatível com a natureza da mercadoria (géneros alimentícios com um prazo de validade curto) ou com a natureza da não conformidade.**

Os bens estão em conformidade com o contrato de venda, nomeadamente nos seguintes casos:

- é da descrição, tipo, quantidade e qualidade, e tem a funcionalidade, compatibilidade, interoperabilidade e outras características exigidas no contrato de venda;
- é adequado para o fim específico de que o consumidor necessita e que o consumidor informou o vendedor o mais tardar aquando da celebração do contrato de venda e que o vendedor aceitou;
- é fornecido com todos os acessórios e instruções, incluindo instruções de instalação, tal como especificado no contrato de venda;
- e atualizado conforme especificado no contrato de venda.

Além de cumprir os requisitos mencionados anteriormente, os bens devem também:

- ser adequados aos fins para os quais normalmente se utilizam bens do mesmo tipo, considerando, sempre que aplicável, outras regulamentações, normas técnicas ou, na ausência destas, os códigos de conduta aplicáveis ao setor em questão;
- apresentar a qualidade e corresponder à descrição do modelo ou amostra disponibilizados pelo vendedor ao consumidor antes da celebração do contrato de compra e venda, sempre que aplicável;
- ser fornecidos com os acessórios adequados, incluindo embalagem, instruções de instalação ou quaisquer outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e
- ter a quantidade, características e outras propriedades, incluindo no que diz respeito à durabilidade,

funcionalidade, compatibilidade e segurança, que são habituais para bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, tendo em conta a natureza dos bens e qualquer declaração pública feita durante a publicidade ou rotulagem pelo vendedor, pelo fabricante ou por outras partes na cadeia contratual.

21. Garantia

Uma garantia é qualquer obrigação assumida pelo vendedor ou pelo fabricante perante o consumidor, para além das obrigações legais do vendedor decorrentes da garantia legal de conformidade dos bens, de reparar ou substituir gratuitamente os bens, ou de reembolsar parte ou a totalidade do preço de compra, sempre que os bens não satisfaçam as especificações ou não apresentem as características indicadas na garantia ou na correspondente comunicação publicitária disponível aquando ou antes da celebração do contrato.

De acordo com a Lei de proteção do consumidor (ZVPot-1 (Lei de proteção do consumidor)), a garantia é voluntária (comercial), se necessário.

Os Termos e Condições Gerais foram adoptados pelo Vendedor em Kranj em 15 de fevereiro de 2016 e actualizados em 15 de fevereiro de 2024.

Desejamos-lhe muitas compras agradáveis e económicas na nossa loja online!