

Política de Termos e Condições



1. Objeto

1.1 As presentes Condições Gerais, atualizadas em 07/2026, destinam-se a regular os termos em que se rege o serviço de Loja Online da Garrafeira VIP (Garrafeira VIP - Comércio de Bebidas, Lda), com sede em Avenida 25 de Abril, Loja 2, 2400-265, Leiria, NIPC 504158686, registada na Conservatória do Registo Comercial de Leiria sob o mesmo número, doravante designada por Garrafeira VIP - Comércio de Bebidas, Lda).

1.2 A compra de qualquer produto na Loja Online da Garrafeira VIP implica a aceitação integral destas Condições Gerais.

1.3 As bebidas alcoólicas disponíveis para venda na Loja Online só podem ser adquiridas por pessoas que tenham, no mínimo, 18 anos ou a idade legal exigida para o efeito no seu país de residência, consoante a que for superior.

2. Informação de produtos, preços e conteúdos

2.1 A Garrafeira VIP reserva-se o direito de alterar, sem aviso prévio, a informação e oferta comercial sobre produtos, preços, promoções, condições comerciais e serviços.

2.2 As imagens que ilustram cada produto podem diferir do produto efetivamente entregue (rótulo, safra, embalagem), e os produtos estão sujeitos a rutura de stock.

2.3 Apesar dos esforços da Garrafeira VIP, alguns produtos podem apresentar preço incorreto, motivo pelo qual a empresa verifica os preços no momento do processamento das encomendas. Os preços apresentados no site são meramente indicativos e não constituem proposta contratual vinculativa. Se o preço efetivo for inferior ao anunciado, a diferença será devolvida ao cliente. Se for superior, o cliente será informado por email e terá 15 dias para aceitar o novo preço ou cancelar a encomenda.

2.4 Nos termos da legislação portuguesa, todos os preços apresentados incluem IVA à taxa em vigor, salvo indicação em contrário.

3. Encomenda e pagamento

3.1 Após a confirmação da encomenda, será enviado um email de confirmação para o endereço registado pelo cliente, com os detalhes de entrega, faturação, pagamento e produtos. Caso o email não seja recebido, o cliente deve contactar a Garrafeira VIP através de 244 826 275 ou geral@garrafeiravip.com para reenvio da confirmação.

3.2 Alterações a dados da encomenda (morada, produtos, etc.) só são possíveis enquanto a encomenda não tiver sido expedida. Para tal, o cliente deve contactar 244 826 275 ou geral@garrafeiravip.com com a maior brevidade possível. Após a expedição, qualquer alteração será analisada caso a caso.

3.3 As encomendas só são processadas após confirmação do pagamento. A formalização da encomenda não constitui, por si só, reserva dos produtos.

3.4 Caso uma encomenda não possa ser satisfeita, no todo ou em parte, o cliente será contactado de imediato para se encontrar a solução mais adequada.

3.5 As encomendas têm um prazo máximo de pagamento de 24 horas, findo o qual serão automaticamente canceladas.

3.6 O cancelamento de encomendas pelo cliente é possível através de 244 826 275 ou geral@garrafeiravip.com.

com, antes da expedição. Após expedida, o cliente deve contactar a Garrafeira VIP para encontrar a solução mais adequada.

3.7 Através da Loja Online da Garrafeira VIP são aceites pagamentos por meio de Referência Multibanco, MBWAY (estes dois apenas para clientes com conta bancária em Portugal), Cartão de Crédito, Transferência Bancária, Paypal e Apple Pay,

3.8 As encomendas passam pelas seguintes fases: Pendente (aguarda pagamento), Em Processamento (pagamento confirmado, encomenda em preparação), Finalizada (encomenda expedida).

3.9 Os pagamentos são recebidos em euros. Eventuais taxas de conversão cambial são suportadas pelo cliente.

3.10 A Garrafeira VIP pode solicitar documentos adicionais ao cliente para prosseguir com o processamento da encomenda, nomeadamente para confirmação de idade ou de identidade.

4. Portes de envio

4.1 Aos preços apresentados nos produtos acresce o respetivo valor dos portes de envio, o qual é calculado automaticamente em função dos produtos, quantidades e destino de entrega seleccionados. O valor dos portes pode ser consultado no carrinho de compras, preenchendo os campos solicitados, sendo sempre apresentado ao cliente antes da finalização da encomenda. Os critérios e valores de cálculo dos portes podem ser alterados sem aviso prévio.

5. Expedição e entrega

5.1 O cliente deve seleccionar o tipo de envio adequado ao destino (nacional ou internacional).

5.2 Os prazos de entrega apresentados são estimativas. Atrasos não constituem incumprimento contratual nem geram direito a compensação. Prazos indicativos após expedição:

Portugal Continental: 72 horas

Ilhas (Madeira/Açores): aproximadamente 15 dias úteis

Espanha: entre a 4 a 7 dias úteis

Restante Europa: aproximadamente 15 dias úteis

Internacional: Aproximadamente 15 dias úteis.

Estes prazos pressupõem a ausência de eventos externos (moradas incorretas, greves, condições climatéricas, aumento excecional de volume de encomendas).

5.3 Os clientes têm a possibilidade de escolher a morada de entrega (exceto apartados) e devem garantir que alguém estará disponível para receber a encomenda entre as 09h00 e as 19h00 no dia previsto para entrega. O transporte será realizado por um estafeta designado pelo serviço de transporte escolhido, e este fará uma tentativa de entrega na morada indicada. O estafeta pode tentar contactar o cliente por telefone para resolver eventuais problemas na entrega, mas esta ação não é garantida e não constitui obrigação por parte da transportadora.

5.4 A inclusão de uma morada de entrega incorreta ou incompleta pode resultar na devolução da encomenda à Garrafeira VIP, acarretando custos adicionais para o cliente. Portanto, é aconselhável que o cliente verifique sempre se a morada de entrega fornecida durante o registo da encomenda está correta e completa. Após o registo da encomenda, não é viável alterar a morada de entrega nem os dados de faturação fornecidos.

5.5 Em caso de tentativa de entrega falhada por ausência do destinatário, será feita nova tentativa sem custos adicionais. A partir da terceira tentativa, poderão ser cobrados custos adicionais de reenvio.

5.6 Após a expedição das encomendas, a informação para monitorização do envio ficará disponível na conta dos clientes que tenham efetuado a encomenda com registo, sendo igualmente enviada uma notificação

via email com o link para monitorização do envio, tanto para clientes registados como não registados. Se por algum motivo o cliente não receber a confirmação de expedição, deverá entrar em contacto com a Garrafeira VIP através de 244 826 275 ou geral@garrafeiravip.com para que seja novamente remetida toda a informação disponível sobre a expedição da encomenda.

5.7 O cliente deve verificar o estado da encomenda no momento da entrega. Encomendas danificadas devem ser devolvidas ao transportador, com o motivo registado na guia de remessa, devendo o cliente notificar a Garrafeira VIP através de geral@garrafeiravip.com.

5.8 Se, após a entrega, o cliente verificar que algum dos artigos não se encontra em conformidade, deve entrar em contacto com a Garrafeira VIP através do email geral@garrafeiravip.com, indicando o número da encomenda ou o número do documento que acompanhou a encomenda e anexando imagens da embalagem tal como a recebeu e de todos os artigos, para que seja aberto internamente o processo de averiguação da ocorrência e a situação possa ser solucionada com a maior brevidade possível.

5.9 A Garrafeira VIP não se responsabiliza por envios para países cuja legislação não permita a importação de bebidas alcoólicas. Cabe ao cliente verificar essa legalidade antes de encomendar, sendo da sua responsabilidade eventuais apreensões ou taxas aduaneiras.

6. Direito de livre resolução

6.1 A Garrafeira VIP reconhece a todos os seus clientes o direito de resolução dos contratos que com ela celebram, nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, permitindo-lhes a devolução, num prazo de 14 (catorze) dias, dos produtos adquiridos.

6.2 Para trocas ou devoluções, o cliente deve contactar a Garrafeira VIP através do email geral@garrafeiravip.com, indicando o número da encomenda e respeitando as seguintes condições:

- a) O produto deve ser devolvido em perfeitas condições, com embalagem original e acessórios incluídos, acompanhado do comprovativo de compra.
- b) A devolução de produtos defeituosos ou enviados por erro é suportada pela Garrafeira VIP (custos de envio e recolha), desde que comunicada dentro do prazo de 30 dias aplicável após a receção.
- c) Após receção e validação do estado do produto devolvido, procede-se ao reembolso pela mesma modalidade de pagamento utilizada, ou outra solução acordada com o cliente.

6.3 Não é aceite a devolução de produtos usados, alterados ou modificados.

6.4 A Garrafeira VIP não se responsabiliza por deficiências resultantes de uso incorreto, negligência, más condições de armazenamento ou causas de força maior.

6.5 Para efeitos de exercício do direito de livre resolução, o cliente pode utilizar o modelo de formulário constante da Parte B do anexo ao Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, disponível em anexo, ou qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato, remetida para geral@garrafeiravip.com.

7. Garantia Legal de Conformidade

7.1 Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, a Garrafeira VIP garante a conformidade dos bens vendidos com o contrato de compra e venda, sendo responsável perante o cliente por qualquer falta de conformidade existente no momento da entrega do bem.

7.2 O prazo de garantia é de 2 (dois) anos a contar da data de entrega do bem, presumindo-se que qualquer falta de conformidade que se manifeste dentro de 1 (um) ano após a entrega já existia nessa data, salvo prova em contrário.

7.3 Em caso de falta de conformidade, o cliente tem direito, à sua escolha, à reparação ou substituição do bem, sem encargos, exceto se tal for impossível ou desproporcionado. Não sendo possível a reparação ou substituição, ou não sendo estas realizadas em prazo razoável, o cliente tem direito a uma redução adequada do preço ou à resolução do contrato.

7.4 Para acionar a garantia, o cliente deve contactar a Garrafeira VIP através de geral@garrafeiravip.com, indicando o número da encomenda e descrevendo a desconformidade verificada.

8. Lei aplicável e resolução de litígios

8.1 Todos os litígios emergentes que estejam relacionados com estas Condições Gerais, incluindo a sua validade, o uso do site ou qualquer compra no mesmo, devem ser regidos pelo Direito Português, designadamente pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, com a alteração introduzida pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho.

8.2 Caso o cliente se encontre fora de Portugal Continental, a Garrafeira VIP informa desde já que qualquer processo judicial deve ser exclusivamente instaurado nos Tribunais Portugueses.

8.3 Nos termos do artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, informa-se que a entidade de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) disponível é Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (CACRC):

Morada: Morada: Av. Fernão Magalhães, n.º 240, 1º, 3000-172 Coimbra

Telefone: 239 821 690

Email: geral@cacrc.pt

Site: www.cacrc.pt

8.4 Nos termos legais aplicáveis, a Garrafeira VIP disponibiliza um Livro de Reclamações Eletrónico, acessível em www.livroreclamacoes.pt, onde o cliente pode apresentar reclamações relativas à compra de produtos ou à prestação de serviços.

As presentes Condições Gerais podem ser alteradas sem aviso prévio, devendo ser consultadas antes de cada encomenda.

Formulário de Livre Resolução

(Modelo previsto na Parte B do Anexo ao Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro)



Só preencha e devolva o presente formulário caso pretenda resolver o contrato.

Destinatário: Garrafeira VIP - Comércio de Bebidas, Lda

Morada: Avenida 25 de Abril, Loja 2, 2400-265, Leiria

Email: geral@garrafeiravip.com

Telefone: 244 826 275

Pela presente comunico que resolvo o meu contrato de compra e venda dos seguintes bens:

Descrição dos produtos (conforme fatura):

Número da encomenda:

Data de encomenda:

Data de receção:

Nome do consumidor:

Morada do consumidor:

IBAN para reembolso (se aplicável):

Assinatura do consumidor (apenas em caso de notificação em papel):

Data:

Este formulário pode ser enviado por correio eletrónico para geral@garrafeiravip.com ou por carta registada com aviso de receção para a morada indicada. Após a devolução do produto e verificação do seu estado, a Garrafeira VIP procederá ao reembolso no prazo legalmente previsto.