

PREÂMBULO

Estas condições gerais de venda são acordadas entre a LifeWell Bioscience, LWB Lda, com sede fiscal na Rua da Boavista 417 A, 3720-502, Santiago de Riba-UI, escritório em Quinta da Fonte (Q60), Edifício D. Maria I, Piso 1, A2, Rua Victor Câmara N.º 1, 2770-229 Paço d'Arcos, número de identificação fiscal 513 901 388 e contacto +351 215 810 558, doravante designada por "LifeWell" e as pessoas que desejem efetuar compras através do website www.lifergy.pt doravante designadas por "Utilizador".

As partes acordam que as compras efetuadas através do website www.lifergy.pt serão reguladas exclusivamente pelo presente contrato, com exclusão de quaisquer condições previamente disponíveis no website.

ARTIGO 1 – OBJETO

As presentes condições gerais de venda têm por objeto disponibilizar e definir todas as informações necessárias ao Utilizador sobre as modalidades de encomenda, venda, pagamento e entrega das compras efetuadas no website www.lifergy.pt

Estas condições regulam todas as etapas necessárias para realizar a encomenda e garantem o seguimento desta encomenda entre as Partes Contratantes.

ARTIGO 2 – ENCOMENDA

O Utilizador concretiza a sua encomenda através da conclusão do processo de compra apresentado no website www.lifergy.pt, adicionando o(s) produto(s) ou serviço(s) que pretende encomendar ao cesto de compras.

Para finalizar a sua encomenda o Utilizador deverá:

Completar a informação e escolher as opções que lhe são disponibilizadas ao longo do processo de encomenda (morada de entrega e faturação, forma de envio, forma de pagamento, bem como o NIF e o nome que, para efeitos fiscais, pretende que constem na fatura).

A confirmação final da encomenda pelo Utilizador equivale à aceitação plena e completa dos preços e descrição dos produtos disponíveis para venda, assim como destas Condições Gerais de Venda, que serão as únicas aplicáveis ao contrato.

A LifeWell Bioscience, LWB Lda honrará as encomendas recebidas online unicamente até ao limite dos stocks disponíveis. Na falta de disponibilidade do produto a LifeWell Bioscience, LWB Lda compromete-se a informar o Utilizador logo que lhe seja possível.

Os dados constantes na fatura são da inteira responsabilidade do Utilizador. A fatura depois de emitida não poderá ser reemitida com alterações.

Os dados relativos à morada de entrega são também da inteira responsabilidade do Utilizador.

Os pedidos de encomenda têm uma validade de dois dias, exceto se a encomenda for registada ao abrigo de uma campanha promocional que defina um prazo diferente, não

sendo possível garantir os preços, descontos, promoções e ofertas para além deste prazo. Caso o pagamento da mesma não seja rececionado pelos nossos serviços dentro do referido prazo, a encomenda não poderá ser validada. Qualquer valor recebido após esta data será devolvido ou usado numa nova encomenda.

ARTIGO 3 – PAGAMENTO

No website www.lifergy.pt a LifeWell Bioscience, LWB Lda propõe ao Utilizador a seguinte modalidade de pagamento via Easy pay – Instituição de Pagamento Lda:

a) Referência Multibanco;

b) MbWay;

ARTIGO 4 – ENTREGA

1. A entrega das encomendas realizar-se-á até 5 dias úteis após o pagamento da respetiva encomenda. Por norma, as encomendas são entregues em 24 a 48h.
2. A respetiva entrega é assegurada através de um serviço de transporte específico e dedicado, pela empresa CTT, salvaguardando a integridade das embalagens e o seu conteúdo, bem como um transporte nas condições atualmente exigíveis para transporte de produtos de saúde e suplementos alimentares. As encomendas são dirigidas ao Utilizador responsável pela encomenda.
3. Se aplicável, à encomenda poderão ser acrescidos os custos de portes de envio.

ARTIGO 5 – PREÇOS

Os preços devem entender-se em Euros, com taxas e impostos incluídos, tendo em conta o IVA em vigor à data do pagamento da encomenda.

Caso se verifique um aumento dos preços de algum produto, o Utilizador será informado de imediato, podendo optar por receber a sua encomenda (efetuando o pagamento da diferença) ou por proceder ao seu cancelamento.

ARTIGO 6 – CANCELAMENTO E DEVOLUÇÃO

O processo de cancelamento ou devolução é tratado caso a caso, pela LifeWell. O pedido deverá chegar por escrito para o e-mail de contacto apoiocliente@lifergy.pt, **até 14 dias após a receção da encomenda**, sendo as instruções de cancelamento ou devolução da mercadoria respondidas e definidas pela LifeWell, pelo mesmo meio de comunicação.

Sempre que possível a devolução deverá realizar-se pela mesma via de pagamento, mas caso não seja possível, o utilizador deverá apresentar comprovativos de pagamento e de titularidade de conta ou cartão, para que se realize a devolução por Transferência Bancária.

A LifeWell compromete-se a reembolsar o Utilizador no prazo máximo de 20 dias.

Os produtos devolvidos têm obrigatoriamente de se encontrar em condições de venda, ou seja, no mesmo estado em que chegaram às mãos do Utilizador, sem qualquer anomalia ou dano.

Se o valor resultante da troca de produtos de uma encomenda for inferior ou superior ao valor inicial da mesma, as condições de acerto, serão indicadas pela LifeWell.

ARTIGO 7 – SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

A opinião dos clientes é muito importante para nós uma vez que permite a implementação de melhorias nos serviços prestados. Assim, se por algum motivo os clientes não ficarem satisfeitos com os mesmos ou com algum dos bens adquiridos, ou, ainda, caso tenham alguma sugestão, agradecemos que nos seja reportada qualquer situação, no prazo de 14 dias contados da ocorrência ou da receção da encomenda pelo destinatário ou por terceiro por si designado, para um dos canais de contacto com o serviço de Apoio ao Cliente.

Se o cliente tiver recebido um produto defeituoso ou danificado, ou se o produto recebido for diferente daquele que o cliente efetivamente encomendou, terá de anexar um vídeo à sua reclamação ou, conforme os casos, fotografias em que estejam claramente visíveis, quer o problema detetado, quer o estado da caixa em que a encomenda lhe foi entregue.

O cliente deverá também conservar na sua posse, até indicação em contrário por parte do serviço de Apoio ao Cliente, quer o produto com defeito, danificado ou não conforme, quer a respetiva caixa da encomenda.

Poderá apresentar a sua reclamação ou sugestão através do acesso Reclamações disponível em rodapé no site da Lifergy.pt.

A LifeWell encontra-se registada na Plataforma do **Livro de Reclamações Online** pelo que qualquer cliente poderá aceder ao mesmo acedendo à página <https://www.livroreclamacoes.pt>.

ARTIGO 8 – RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

Em caso de litígio, o consumidor pode recorrer às entidades de Resolução Alternativa de Litígios de consumo identificadas no portal do consumidor, no sítio eletrónico www.consumidor.pt, ou às entidades de Resolução de Litígios de Consumo em Linha identificadas no sítio eletrónico:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

As entidades de resolução alternativa de litígios atualmente existentes são as seguintes:

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
– Competência genérica

E-mail: cniacc@unl.pt

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

Centro de Informação, Mediação e arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve

Área geográfica abrangida – contratos celebrados no Distrito de Faro.

E-mail: apoio@consumidoronline.pt

Web: <http://www.consumidoronline.pt/>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

Área geográfica abrangida – contratos celebrados nos municípios de: Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua, Vila Nova de Poiares.

E-mail: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com

Web: <http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Área geográfica de abrangência – contratos celebrados na Área Metropolitana de Lisboa: Lisboa, Alcochete, Almada, Amadora, Azambuja, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira.

E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt / director@centroarbitragemlisboa.pt

Web: <http://www.centroarbitragemlisboa.pt>

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Área geográfica de abrangência – contratos celebrados na Área Metropolitana do Porto: Arouca, Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Porto, Póvoa de Varzim, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São João da Madeira, Trofa, Vale de Cambra, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia.

E-mail: cicap@mail.telepac.pt

Web: <http://www.cicap.pt>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave / Tribunal Arbitral

Área geográfica de abrangência – contratos celebrados nos municípios de: Cabeceiras de Basto, Fafe, Felgueiras, Guimarães, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão, Vizela, Vieira do Minho e Vizela.

E-mail: triave@gmail.com

Web: <http://www.triave.pt>

CIAB – Centro de Informação, Arbitragem e Conflitos do Consumo

Área geográfica de Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Póvoa do Lanhoso,

Terras do Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira, Vieira do Minho e Vila Verde.

Email: geral@ciab.pt

Web: <http://www.ciab.pt>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira

Email: centroarbitragem.sras@gov-madeira.pt

Web: <http://www.srrh.gov-madeira.pt>