TERMOS E CONDIÇÕES

SLINGOCOISAS

www.slingocoisas.pt

Taís Nemchenko (Empresária em Nome Individual) · NIF 254785298

Versão 1.2
Em vigor desde: 22 de outubro de 2026

Índice

Capítulo 0. Identificação do Operador

A Slingocoisas é a marca comercial sob a qual Taís Nemchenko, Empresária em Nome Individual, com o número de identificação fiscal 254785298 e sede em Rua Maria Justina, n.º 64, 3.º Dt.º Traseiras, 4510-609 Fânzeres, Gondomar, Portugal, desenvolve a sua atividade de comércio eletrónico, consultoria e apoio especializado nas áreas do babywearing, maternidade e puericultura.

Para efeitos de identificação legal do operador económico responsável pelo website www.slingocoisas.pt e pelos contratos celebrados através do website, aplica-se a designação completa "Taís Nemchenko (Empresária em Nome Individual)", titular do NIF 254785298. Nas comunicações habituais com os clientes, nomeadamente em conteúdos publicados no website, em mensagens trocadas através das redes sociais ou por correio eletrónico, e em toda a comunicação comercial em geral, é utilizada a designação "Slingocoisas", enquanto nome comercial sob o qual a atividade é exercida.

Esta distinção não representa qualquer alteração à responsabilidade legal do operador: todos os direitos e obrigações decorrentes dos contratos celebrados através do website, independentemente da designação utilizada na comunicação, são assumidos integralmente por Taís Nemchenko, na qualidade de Empresária em Nome Individual identificada nos presentes Termos e Condições.

Para qualquer questão relacionada com encomendas, produtos, pagamentos, entregas, trocas, devoluções ou qualquer outro assunto relacionado com a atividade da Slingocoisas, o cliente pode contactar o operador através dos seguintes canais:

- **Website:** www.slingocoisas.pt
- **Correio eletrónico:** slingocoisaspt@gmail.com
- **Telefone/WhatsApp:** +351 965 561 948
- **Morada:** Rua Maria Justina, n.º 64, 3.º Dt.º Traseiras, 4510-609 Fânzeres, Gondomar, Portugal

A chamada para o número de telefone indicado tem o custo de uma chamada para a rede móvel nacional, de acordo com o tarifário contratado pelo cliente junto do seu operador de telecomunicações.

A Slingocoisas exerce a sua atividade em conformidade com a legislação portuguesa e europeia aplicável ao comércio eletrónico, à proteção dos consumidores e aos contratos celebrados à distância.

Em cumprimento da legislação aplicável, a Slingocoisas disponibiliza acesso ao Livro de Reclamações Eletrónico através da ligação disponibilizada de forma permanente no rodapé do website. A informação relativa ao exercício do direito de reclamação e às entidades de Resolução Alternativa de Litígios será apresentada no capítulo 15 dos presentes Termos e Condições.

Salvo indicação em contrário, os presentes Termos e Condições aplicam-se a todas as compras efetuadas através do website www.slingocoisas.pt e aos respetivos contratos celebrados entre a Slingocoisas e os seus clientes, sem prejuízo da aplicação das normas imperativas de proteção do consumidor que sejam legalmente aplicáveis no país de residência do consumidor, quando estas prevaleçam.

Capítulo 1. Objeto

Os presentes Termos e Condições estabelecem as regras aplicáveis à relação contratual estabelecida entre a Slingocoisas e os seus clientes, no âmbito da comercialização de produtos através do website www.slingocoisas.pt, disponibilizando ao consumidor toda a informação necessária para que a

decisão de compra seja tomada de forma esclarecida e em plena conformidade com a legislação aplicável aos contratos celebrados à distância.

O presente documento regula especificamente a compra e venda dos produtos comercializados pela Slingocoisas através do seu website, incluindo, entre outros, porta-bebés, slings, panos, acessórios de babywearing, artigos de maternidade, puericultura e outros produtos disponibilizados no catálogo do website. Salvo indicação expressa em contrário na respetiva ficha de produto, todos os produtos disponibilizados para venda através do website são comercializados como produtos novos. Ao efetuar uma encomenda através do website, o cliente aceita de forma expressa e sem reservas os presentes Termos e Condições, os quais se consideram parte integrante do contrato celebrado entre as partes, juntamente com a informação constante da ficha de cada produto e com as demais políticas publicadas no website, nomeadamente a Política de Privacidade.

Importa esclarecer que os presentes Termos e Condições regulam exclusivamente a venda de produtos através do website. Sempre que o cliente opte pelo serviço de aluguer de porta-bebés, aplicam-se adicionalmente as Condições Gerais de Aluguer, as quais o cliente deverá conhecer e aceitar previamente à contratação desse serviço. Sempre que a relação entre a Slingocoisas e o cliente envolva outras modalidades de prestação de serviço, nomeadamente a realização de consultas de aconselhamento em babywearing, presenciais ou online, aplicam-se igualmente documentos contratuais próprios e autónomos, elaborados especificamente para essas realidades, os quais o cliente deverá do mesmo modo conhecer e aceitar previamente à contratação. A eventual referência pontual a estas modalidades ao longo do presente documento tem caráter meramente informativo, não substituindo nem dispensando a aplicação dos respetivos termos específicos.

A Slingocoisas dirige a sua atividade de comércio eletrónico a consumidores finais, na aceção que lhes é atribuída pela legislação portuguesa de defesa do consumidor, ou seja, a pessoas singulares que atuem com fins que não se destinem à sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional. Sem prejuízo do exposto, nada nos presentes Termos e Condições impede que outras entidades, nomeadamente pessoas coletivas ou profissionais que atuem no âmbito da sua atividade, adquiram produtos através do website, ficando neste caso expressamente afastada a aplicação das normas de proteção do consumidor que pressupõem essa qualidade, mantendo-se, quanto ao demais, a aplicação dos presentes Termos e Condições.

O contrato de compra e venda celebrado entre a Slingocoisas e o cliente considera-se válido e eficaz a partir do momento em que se encontrem reunidas as condições descritas no capítulo relativo às Encomendas, sendo a língua utilizada na celebração do contrato o português europeu, língua em que é disponibilizado todo o processo de compra, desde a apresentação dos produtos até à confirmação da encomenda, sem prejuízo da existência de conteúdos informativos ou materiais complementares disponibilizados noutros idiomas.

A Slingocoisas reserva-se o direito de, a todo o momento, alterar ou atualizar os presentes Termos e Condições, sempre que tal se revele necessário para refletir alterações legislativas, operacionais ou comerciais, sendo tais alterações tratadas de forma detalhada no capítulo dedicado às Alterações aos Termos e Condições. Em qualquer caso, aplica-se sempre ao cliente a versão dos Termos e Condições em vigor no momento em que a respetiva encomenda é efetuada, garantindo-se assim a estabilidade e a previsibilidade das condições aceites por cada cliente em cada compra.

O cliente compromete-se a utilizar o website de forma lícita e diligente, não praticando atos que possam comprometer a segurança, a integridade, a disponibilidade ou o normal funcionamento do website ou dos serviços nele disponibilizados, nomeadamente através da introdução de vírus ou outro código malicioso, tentativas de acesso não autorizado a sistemas ou dados, ou qualquer forma de utilização abusiva ou fraudulenta da plataforma.

Capítulo 2. Produtos

A Slingocoisas dedica-se à comercialização de produtos especializados nas áreas do babywearing, maternidade e puericultura, trabalhando de forma direta e continuada com um número reduzido e cuidadosamente selecionado de marcas parceiras, com as quais mantém uma relação próxima de confiança e conhecimento técnico aprofundado. Esta seleção criteriosa reflete a filosofia da Slingocoisas: cada produto disponibilizado no website foi escolhido não apenas pelas suas características técnicas e pela qualidade dos materiais utilizados, mas também pela segurança e pela ergonomia que proporciona ao bebé e ao adulto que o transporta, sendo esta uma prioridade que orienta toda a atividade da marca.

Cada produto disponível no website é apresentado com uma ficha de produto própria, onde constam, sempre que aplicável, as suas características principais, nomeadamente os materiais utilizados na sua confeção, as respetivas dimensões, a capacidade de carga, a faixa etária ou de peso recomendada, as instruções de lavagem e manutenção, e demais informações técnicas relevantes para uma decisão de compra esclarecida. A Slingocoisas compromete-se a manter esta informação atualizada e rigorosa, sendo qualquer eventual incorreção prontamente corrigida assim que identificada ou reportada pelo cliente, através dos canais de contacto indicados no Capítulo 0 do presente documento.

As imagens e fotografias que acompanham cada ficha de produto têm como objetivo representar o mais fielmente possível as suas características reais. Ainda assim, o cliente deve ter em consideração que podem ocorrer ligeiras variações de tom, cor ou textura entre a imagem apresentada no website e o produto efetivamente recebido, resultantes de fatores como as condições de iluminação em que a fotografia foi captada, as características do ecrã ou dispositivo utilizado para visualização, ou ainda pequenas variações inerentes ao próprio processo de fabrico artesanal ou semiartesanal de muitos destes produtos. Estas variações, quando existentes, não constituem defeito do produto nem fundamento para reclamação, exceto quando resultem numa diferença substancial relativamente ao que foi anunciado, caso em que se aplicam as regras previstas no capítulo relativo à Garantia.

Sempre que um produto seja disponibilizado em diferentes cores, estampados, tamanhos ou outras variações, cada uma dessas opções é apresentada de forma individualizada na ficha de produto, permitindo ao cliente selecionar a variante pretendida antes de finalizar a sua encomenda. Sempre que a natureza do produto o justifique, a Slingocoisas procura disponibilizar, sempre que possível, tabelas de tamanhos, guias de escolha ou outras informações técnicas que auxiliem o cliente a identificar a opção mais adequada às suas necessidades. Caso subsistam dúvidas quanto à escolha do produto, da variante ou do tamanho mais adequado, o cliente poderá contactar a Slingocoisas através dos canais indicados no Capítulo 0 antes de efetuar a compra, de forma a receber aconselhamento adequado às suas necessidades. Caso o cliente tenha dúvidas quanto ao modelo mais adequado às suas necessidades, a Slingocoisas recomenda, quando disponível, a utilização do serviço de aluguer. Este serviço permite experimentar o porta-bebés em contexto real antes da decisão de compra, contribuindo para uma escolha mais informada e reduzindo a probabilidade de adquirir um modelo que não corresponda às necessidades da família.

A disponibilidade dos produtos apresentados no website é atualizada com regularidade, mas não pode ser garantida de forma absoluta em tempo real, uma vez que podem ocorrer situações de rutura de stock não imediatamente refletidas no sistema, nomeadamente em períodos de elevada procura ou imediatamente após a finalização de uma encomenda por outro cliente. Caso, após a realização de uma encomenda, se verifique a indisponibilidade de um produto, a Slingocoisas compromete-se a informar o cliente o mais rapidamente possível, propondo uma solução adequada, que poderá passar pela indicação de uma nova data de disponibilidade, que não excederá, em regra, três semanas, pela troca por outra cor ou por um produto alternativo mais adequado às necessidades do cliente, caso em que, se esse produto tiver um preço superior, a Slingocoisas pode manter o preço do produto

originalmente encomendado, ou pelo cancelamento e reembolso integral do valor pago, normalmente no próprio dia útil e, no máximo, no prazo de catorze dias, consoante a preferência do cliente.

Alguns produtos comercializados pela Slingocoisas, nomeadamente estampados exclusivos, edições especiais ou coleções produzidas em quantidade limitada pelas marcas parceiras, podem não voltar a estar disponíveis após o esgotamento do respetivo stock. Sempre que tal seja do conhecimento da Slingocoisas no momento da publicação do produto, esta informação é indicada de forma clara na respetiva ficha, permitindo ao cliente decidir com o devido conhecimento da natureza limitada da peça em causa.

Os produtos comercializados através do website destinam-se a ser utilizados de acordo com as instruções e recomendações fornecidas pelo respetivo fabricante, bem como com as boas práticas aplicáveis à sua utilização. A Slingocoisas disponibiliza, sempre que possível, informação e aconselhamento sobre a correta utilização dos produtos comercializados, mas a responsabilidade pela sua utilização concreta cabe sempre ao utilizador, sendo esta matéria tratada com maior detalhe no capítulo relativo à Responsabilidade e Utilização dos Produtos.

Capítulo 3. Preços

Todos os preços apresentados no website são indicados em euros (€), sendo esta a única moeda em que são processadas as transações realizadas através do website.

Os preços apresentados no website são os preços finais a pagar pelo produto. A Slingocoisas encontra-se enquadrada no regime de isenção de IVA previsto no artigo 53.º do Código do IVA, pelo que não é liquidado IVA nem acresce qualquer imposto ao preço apresentado em cada ficha de produto, sendo apenas acrescidos, quando aplicáveis, os custos de envio, indicados antes da confirmação da encomenda.

Os preços apresentados nas fichas de produto não incluem os custos de envio, salvo indicação expressa em contrário. Os custos de envio são calculados de forma automática durante o processo de compra, em função do destino da encomenda e do método de envio selecionado pelo cliente entre as opções disponíveis, sendo o respetivo valor sempre apresentado de forma clara e discriminada antes da confirmação final da encomenda. Desta forma, o cliente tem sempre conhecimento do valor total a pagar, incluindo portes de envio, antes de assumir qualquer compromisso de compra.

A Slingocoisas empenha-se em manter os preços apresentados no website corretos e atualizados. Ainda assim, e como sucede em qualquer sistema de comércio eletrónico, não pode excluir-se por completo a possibilidade de ocorrência de um erro manifesto de preço, seja este de natureza tipográfica, informática ou técnica, nomeadamente resultante de falhas de sincronização entre sistemas, erros de introdução de dados ou avarias pontuais da plataforma. Caso a Slingocoisas identifique, antes do processamento da encomenda, a existência de um erro manifesto de preço, informará o cliente com a maior brevidade possível, permitindo-lhe optar entre o cancelamento da encomenda, com reembolso integral de qualquer montante já pago, ou a sua manutenção mediante o pagamento do preço correto, caso o cliente assim o pretenda. Em caso algum a Slingocoisas fica obrigada a processar ou a honrar uma encomenda realizada com base num preço manifestamente errado.

Os preços apresentados no website podem ser alterados a qualquer momento, sem aviso prévio, nomeadamente em resultado de variações de custos, de campanhas promocionais ou de atualizações de catálogo. Contudo, tais alterações não afetam encomendas já confirmadas pelo cliente, aplicando-se sempre a cada encomenda o preço que se encontrava em vigor no momento da respetiva confirmação, nos termos descritos no capítulo seguinte, relativo às Encomendas.

Sempre que um produto seja disponibilizado com um preço promocional ou com um desconto temporário, a respetiva ficha de produto indica de forma clara esta condição, bem como, quando aplicável, o período de vigência da promoção em causa. Findo o respetivo período de vigência, o produto volta a ser comercializado pelo preço então aplicável, sem que tal confira ao cliente qualquer direito à manutenção do preço promocional anteriormente praticado.

Não é possível utilizar mais do que um cupão de desconto na mesma encomenda.

Capítulo 4. Encomendas

A realização de uma encomenda através do website processa-se de forma inteiramente eletrónica, seguindo um percurso de compra estruturado que visa garantir que o cliente dispõe, em cada etapa, de toda a informação necessária para confirmar a sua decisão de forma esclarecida e sem ambiguidades.

O processo de encomenda inicia-se com a seleção do produto e da respetiva variante, quando aplicável, seguindo-se a adição do artigo ao carrinho de compras. Nesta fase, o cliente pode ainda alterar as quantidades, adicionar outros produtos ou rever as suas escolhas antes de avançar. Ao prosseguir para a finalização da compra, é solicitado ao cliente que forneça os dados necessários ao processamento da encomenda, nomeadamente identificação, morada de entrega, contacto telefónico e endereço de correio eletrónico, bem como que selecione o método de envio e a forma de pagamento pretendidos, entre as opções disponíveis. O website apresenta, antes da confirmação final, um resumo completo da encomenda, incluindo os produtos selecionados, as respetivas quantidades e preços, os custos de envio aplicáveis e o valor total a pagar, permitindo ao cliente rever toda a informação antes de assumir qualquer compromisso de compra.

A encomenda considera-se realizada no momento em que o cliente confirma expressamente a sua vontade de contratar, através da ação correspondente disponibilizada no website, habitualmente associada a um botão de confirmação ou finalização de compra, sendo esta a ação que formaliza a aceitação, pelo cliente, do preço, das condições e dos presentes Termos e Condições.

Após a confirmação da encomenda, a Slingocoisas envia ao cliente, para o endereço de correio eletrónico indicado, uma mensagem de confirmação de receção da encomenda, contendo o respetivo número de referência, o resumo dos artigos encomendados e o valor total pago ou a pagar, consoante o método de pagamento selecionado. Esta mensagem constitui apenas uma confirmação da receção da encomenda pelo sistema do website, não correspondendo, por si só, à aceitação definitiva da mesma por parte da Slingocoisas. A validação da encomenda é efetuada pela Slingocoisas, encontrando-se sempre sujeita à verificação da disponibilidade efetiva dos produtos e, quando aplicável, à confirmação do respetivo pagamento, nos termos descritos no Capítulo 5. Caso se verifique alguma indisponibilidade ou impossibilidade de processamento da encomenda, aplica-se o disposto no Capítulo 2 quanto à indisponibilidade de produtos.

O cliente é responsável pela exatidão e veracidade dos dados fornecidos no momento da realização da encomenda, nomeadamente no que respeita à morada de entrega e aos contactos indicados, não sendo a Slingocoisas responsável por atrasos, extravios ou custos adicionais resultantes de dados incorretos, incompletos ou desatualizados fornecidos pelo cliente. Caso o cliente identifique um erro nos dados fornecidos, deverá contactar a Slingocoisas com a maior brevidade possível, através dos canais indicados no Capítulo 0, de forma a permitir a correção da informação antes do processamento ou do envio da encomenda, sempre que tal ainda seja operacionalmente possível.

Uma vez confirmada a encomenda, e enquanto esta não tiver sido expedida, o cliente pode solicitar a sua alteração ou cancelá-la, sem qualquer custo, por telefone, por WhatsApp ou por correio eletrónico, através dos canais indicados no Capítulo 0, havendo lugar ao reembolso integral de

qualquer montante já pago. A Slingocoisas procura responder a estes pedidos com a maior celeridade possível. Depois de a encomenda ser expedida, o cancelamento deixa de ser possível e, sem prejuízo do exercício do direito de livre resolução previsto no Capítulo 8, a devolução do produto rege-se pelo disposto no capítulo relativo às Trocas e Devoluções.

A Slingocoisas reserva-se o direito de recusar ou cancelar uma encomenda em situações excecionais e devidamente justificadas, nomeadamente quando existam fundadas suspeitas de fraude, quando os dados fornecidos pelo cliente sejam manifestamente incorretos ou não possam ser validados, quando se verifique a indisponibilidade efetiva e insuperável do produto encomendado, ou quando ocorra o erro manifesto de preço previsto no capítulo anterior. Em qualquer destas situações, o cliente será informado do sucedido com a maior brevidade possível, sendo-lhe garantido o reembolso integral de qualquer montante entretanto pago.

Capítulo 5. Pagamentos

O website disponibiliza ao cliente diversos métodos de pagamento, permitindo-lhe optar pela solução que melhor se adequa às suas preferências. Os métodos de pagamento disponíveis são o MB WAY, a transferência bancária, o cartão de crédito ou débito, a referência Multibanco, o Google Pay e o PayPal, sendo os pagamentos por cartão, por referência Multibanco e por Google Pay processados através da plataforma PayPal Payments, podendo esta lista ser atualizada a todo o momento, em função da evolução dos serviços de pagamento disponíveis ou das necessidades operacionais da Slingocoisas.

A Slingocoisas disponibiliza ainda a opção de pagamento no ato da entrega, exclusivamente através da transportadora MRW, à qual acresce um encargo adicional sobre o valor do envio, destinado a cobrir os custos específicos deste serviço e claramente identificado no checkout antes da confirmação da encomenda.

Com exceção do pagamento no ato da entrega, acima descrito, a Slingocoisas não cobra quaisquer encargos adicionais pela utilização dos métodos de pagamento disponibilizados no website. Sem prejuízo do disposto anteriormente, poderão existir comissões, taxas de conversão cambial ou outros encargos eventualmente cobrados pela entidade emissora do meio de pagamento ou pelo respetivo prestador de serviços, os quais são da exclusiva responsabilidade dessas entidades e do cliente, sendo totalmente alheios à Slingocoisas.

Nos pagamentos efetuados por cartão de crédito ou débito, por MB WAY, por Google Pay ou por PayPal, a confirmação do pagamento ocorre habitualmente de forma imediata, permitindo à Slingocoisas iniciar de imediato o processamento da encomenda, sem prejuízo da verificação de disponibilidade dos produtos prevista no capítulo anterior. Estes meios de pagamento são processados através de plataformas e prestadores de serviços de pagamento devidamente habilitados para o efeito, não tendo a Slingocoisas acesso nem armazenando, em momento algum, os dados completos do cartão de pagamento utilizado pelo cliente, cuja confidencialidade e segurança são asseguradas pelo respetivo prestador de serviços de pagamento.

No caso do pagamento no ato da entrega, o respetivo montante é liquidado diretamente junto do estafeta da transportadora no momento da entrega da encomenda, não sendo processado através do website, pelo que as regras de confirmação prévia de pagamento previstas no presente capítulo não se aplicam a esta modalidade.

Nos pagamentos efetuados por transferência bancária ou por referência Multibanco, o cliente dispõe de um prazo de cinco dias úteis, contados a partir da data de realização da encomenda, para efetuar o respetivo pagamento. Os dados bancários ou a referência Multibanco necessários à realização do pagamento são disponibilizados ao cliente imediatamente após a confirmação da encomenda, através

do endereço de correio eletrónico indicado ou diretamente no website, consoante o método escolhido. Decorrido o prazo de cinco dias úteis sem que o pagamento tenha sido recebido, a Slingocoisas reserva-se o direito de cancelar a encomenda, sendo o cancelamento efetuado após verificação manual por parte da Slingocoisas, não ocorrendo de forma automática, de forma a garantir que é dado o devido tempo e consideração a situações em que o pagamento, ainda que realizado dentro do prazo, demore alguns dias adicionais a ser processado ou reconhecido pelo sistema bancário.

A encomenda apenas é considerada confirmada e processada para expedição após a confirmação efetiva do respetivo pagamento, seja este imediato ou realizado por transferência bancária ou referência Multibanco. Nos casos em que o pagamento não seja confirmado dentro do prazo aplicável, e a encomenda venha a ser cancelada nos termos do parágrafo anterior, o cliente é informado desta situação através dos canais de contacto associados à encomenda, podendo, caso ainda pretenda adquirir o produto em causa, realizar uma nova encomenda, sujeita à disponibilidade de stock existente nesse momento.

Todos os pagamentos realizados através do website são processados através de prestadores de serviços de pagamento devidamente habilitados e que recorrem a mecanismos de segurança adequados à proteção das transações eletrónicas. Qualquer dúvida relacionada com a realização de um pagamento, incluindo situações de erro, duplicação de cobrança ou dificuldade técnica no processo de checkout, deve ser comunicada à Slingocoisas com a maior brevidade possível, através dos canais indicados no Capítulo 0, a fim de que a situação possa ser esclarecida e resolvida o mais rapidamente possível.

Capítulo 6. Envios e Entregas

A Slingocoisas efetua envios para todo o território de Portugal, incluindo Portugal continental e as regiões autónomas dos Açores e da Madeira. Neste momento, não são efetuados envios para outros países. O cliente que pretenda um envio para fora de Portugal deve contactar previamente a Slingocoisas, só se considerando o envio possível mediante confirmação expressa desta, ficando então os custos de transporte, calculados em função do destino, a cargo do cliente.

Para o processamento dos seus envios, a Slingocoisas recorre a diferentes transportadoras e serviços de expedição, selecionados em função do destino da encomenda, do tipo de produto e das condições logísticas disponíveis em cada momento. A transportadora concretamente utilizada, bem como os respetivos custos e prazos de entrega, podem variar em função do país de destino, do volume e das características da encomenda e das condições logísticas existentes no momento em que esta é processada. Nos casos em que o cliente resida na área geográfica de Fânzeres, Gondomar, ou noutras localidades próximas, a Slingocoisas pode ainda disponibilizar, quando operacionalmente possível e mediante combinação prévia, a entrega em mão como alternativa aos serviços de transporte habituais.

Sempre que se encontrem reunidas as condições para a atribuição de portes de envio gratuitos, nomeadamente em função do valor da encomenda ou de campanhas promocionais em vigor, esta informação é apresentada de forma clara ao cliente no website ou durante o processo de compra, uma vez que estas condições podem ser alteradas ao longo do tempo, em função da política comercial da Slingocoisas em cada momento.

O prazo habitual de expedição das encomendas é de um a dois dias úteis, contados a partir da confirmação do respetivo pagamento. Este prazo constitui uma indicação habitual e não um prazo rigidamente garantido, podendo ser excecionalmente alargado em situações que, pela sua natureza, escapem ao controlo direto da Slingocoisas, nomeadamente a necessidade de aguardar a reposição de um artigo por parte do fornecedor, um volume anormalmente elevado de encomendas em

determinados períodos do ano, ou outras circunstâncias operacionais imprevistas. Nestas situações, a Slingocoisas compromete-se a informar o cliente da situação com a maior brevidade possível, indicando, sempre que tal seja possível determinar, uma nova previsão de expedição.

Uma vez expedida a encomenda, o prazo de entrega propriamente dito depende da transportadora responsável e do destino em causa. Sempre que disponibilizado pela transportadora, o respetivo código de seguimento da encomenda é comunicado ao cliente após o processamento da expedição. A Slingocoisas não é responsável por atrasos na entrega que resultem exclusivamente de circunstâncias imputáveis à transportadora ou a terceiros, nomeadamente greves, condições climatéricas adversas, ou outras situações de força maior, sem prejuízo do dever de colaboração da Slingocoisas na resolução de qualquer incidente reportado pelo cliente junto da transportadora em causa.

Caso o cliente pretenda alterar a morada de entrega após a confirmação da encomenda, deverá contactar a Slingocoisas com a maior brevidade possível. A alteração apenas poderá ser efetuada se a encomenda ainda não tiver sido expedida ou se a transportadora permitir essa alteração, podendo, em alguns casos, ser aplicáveis custos adicionais definidos pela transportadora.

Capítulo 7. Receção da Encomenda

No momento da entrega, recomenda-se que o cliente proceda à verificação do estado exterior da embalagem antes de assinar o comprovativo de entrega ou de aceitar a encomenda junto da transportadora ou do estafeta responsável. Esta verificação, ainda que simples, constitui uma boa prática essencial, uma vez que permite identificar de imediato eventuais sinais visíveis de dano, violação ou deterioração da embalagem, evitando situações de maior complexidade na resolução de problemas relacionados com o transporte.

Caso o cliente identifique, no momento da entrega, danos visíveis na embalagem que façam supor a existência de danos no produto nela contido, deverá, sempre que possível, recusar a receção da encomenda ou, em alternativa, aceitá-la fazendo constar essa reserva no documento de entrega apresentado pela transportadora, descrevendo de forma sucinta o dano observado. Nos casos em que tal registo não seja possível no momento da entrega, nomeadamente por não ser disponibilizado qualquer documento físico de confirmação, o cliente deverá documentar a situação através de fotografias da embalagem tal como recebida, antes de proceder à sua abertura, e contactar a Slingocoisas com a maior brevidade possível, através dos canais indicados no Capítulo 0, remetendo esses registos fotográficos para efeitos de análise da situação.

Após a receção da encomenda, recomenda-se que o cliente proceda à abertura da embalagem e à verificação do respetivo conteúdo com a maior brevidade possível, confirmando que os produtos recebidos correspondem, em quantidade, referência e variante, ao que foi efetivamente encomendado, e que se encontram em bom estado, sem sinais de dano não imputáveis ao uso normal do produto. Esta verificação atempada é do interesse do próprio cliente, na medida em que facilita a identificação e a comunicação célere de qualquer irregularidade, permitindo à Slingocoisas dar uma resposta mais eficaz à situação reportada.

Caso o cliente identifique, após a abertura da embalagem, qualquer desconformidade entre o produto recebido e o produto encomendado, nomeadamente erro de referência, de variante, de cor ou de quantidade, ou ainda a existência de dano no produto não visível no momento da entrega, deverá comunicar a situação à Slingocoisas com a maior brevidade possível, através dos canais indicados no Capítulo 0, descrevendo a situação verificada e, sempre que possível, acompanhando essa comunicação de registos fotográficos que permitam documentar a situação. Esta comunicação atempada permite à Slingocoisas analisar a situação e propor a solução mais adequada, nomeadamente a reparação, a substituição do produto ou o reembolso, quando aplicáveis, nos termos previstos no capítulo relativo à Garantia.

Nas situações em que a entrega não possa ser concretizada por motivo não imputável à Slingocoisas, nomeadamente por ausência do destinatário no local e horário de entrega, por morada incorreta ou incompleta, ou por recusa injustificada da encomenda por parte do cliente, a transportadora procede habitualmente a uma ou mais tentativas adicionais de entrega, ou disponibiliza a encomenda para levantamento num ponto de recolha, de acordo com os procedimentos próprios de cada transportadora. Caso, esgotadas essas tentativas, a encomenda seja devolvida à Slingocoisas, o cliente será contactado para se acordar uma solução, que poderá passar pelo reenvio da encomenda, com os custos de envio adicionais a cargo do cliente, ou pelo cancelamento da encomenda com reembolso do valor pago, deduzido dos custos de envio já incorridos pela Slingocoisas e não recuperáveis, sempre que aplicável.

A verificação da encomenda no momento da entrega e a comunicação célere de qualquer irregularidade permitem uma resolução mais rápida e eficaz de eventuais problemas, sem prejuízo dos direitos que assistem ao cliente nos termos da lei e dos capítulos seguintes, relativos ao Direito de Livre Resolução, às Trocas e Devoluções e à Garantia.

Capítulo 8. Direito de Livre Resolução

Nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que regula os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, o cliente que atue na qualidade de consumidor dispõe do direito de resolver livremente o contrato de compra celebrado com a Slingocoisas, sem necessidade de indicar qualquer motivo e sem incorrer em qualquer penalização, dentro do prazo e nos termos adiante descritos.

O prazo para o exercício do direito de livre resolução é de catorze dias de calendário, contados a partir da data em que o cliente, ou um terceiro por si indicado que não seja o transportador, entre na posse física do produto. Nos casos em que uma única encomenda seja composta por vários produtos entregues separadamente, o prazo conta-se a partir da data de receção do último produto entregue. Sendo o último dia do prazo um dia não útil, o prazo transfere-se para o primeiro dia útil seguinte.

Para exercer o direito de livre resolução, o cliente deverá comunicar à Slingocoisas, de forma inequívoca, a sua decisão de resolver o contrato, antes do termo do prazo referido, através de qualquer um dos canais de contacto indicados no Capítulo 0, identificando a encomenda em causa, nomeadamente através do respetivo número de referência. Não é exigida qualquer formalidade especial para esta comunicação, bastando que dela resulte de forma clara a vontade do cliente em resolver o contrato, sendo, ainda assim, recomendável que esta comunicação seja feita por escrito, nomeadamente por correio eletrónico, de forma a facilitar a prova da data em que foi efetuada.

Uma vez comunicada a decisão de resolução, o cliente dispõe de um prazo de catorze dias de calendário, contados a partir da data dessa comunicação, para devolver o produto à Slingocoisas, devendo fazê-lo para a morada indicada no Capítulo 0, salvo indicação diversa fornecida pela Slingocoisas no momento da comunicação. Os custos diretos de devolução do produto são da responsabilidade do cliente, exceto se a Slingocoisas tiver expressamente aceitado suportá-los ou se, nos termos da lei, não tiver informado previamente o cliente de que estes custos lhe seriam imputados. Caso o cliente solicite que a Slingocoisas organize a recolha do produto a devolver, o respetivo custo poderá ser deduzido ao montante a reembolsar ou pago previamente pelo cliente, mediante informação e aceitação prévias.

O produto a devolver no âmbito do exercício do direito de livre resolução deve ser devolvido nas mesmas condições em que foi recebido, preferencialmente na sua embalagem original, acompanhado de todos os seus acessórios, etiquetas e documentação, e sem sinais de uso que excedam a manipulação necessária para verificar a natureza, as características e o funcionamento do produto, à semelhança do que seria razoavelmente permitido numa loja física antes da compra. O cliente é

responsável pela eventual desvalorização do produto que resulte de uma manipulação que exceda esse âmbito, podendo a Slingocoisas, nesses casos, deduzir do montante a reembolsar um valor correspondente a essa desvalorização, devidamente fundamentado e proporcional à situação verificada. O exercício tempestivo do direito de livre resolução não é recusado pelo facto de o produto apresentar sinais de uso, sem prejuízo da dedução acima referida, e, antes de proceder a qualquer dedução, a Slingocoisas informa o cliente do respetivo valor e da sua fundamentação, acompanhada de registos fotográficos do estado do produto.

Exercido validamente o direito de livre resolução, a Slingocoisas procede ao reembolso de todos os montantes pagos pelo cliente, incluindo os custos de entrega inicialmente suportados, com exceção de custos adicionais resultantes da escolha, pelo cliente, de um método de envio diferente do método de envio padrão mais económico disponibilizado pela Slingocoisas. O reembolso é efetuado sem atraso injustificado e, em qualquer caso, no prazo máximo de catorze dias de calendário a contar da data em que a Slingocoisas seja informada da decisão de resolução do cliente, podendo, contudo, a Slingocoisas reter esse reembolso até à receção do produto devolvido ou até à receção de prova de expedição do mesmo, consoante o que ocorra primeiro. O reembolso é efetuado através do mesmo meio de pagamento utilizado pelo cliente na transação original, salvo se o cliente tiver expressamente acordado uma forma diferente de reembolso, e sem que, em qualquer caso, tal implique custos adicionais para o cliente.

Quando o direito de livre resolução seja exercido apenas quanto a parte dos produtos de uma encomenda, a Slingocoisas reembolsa o valor dos produtos devolvidos, mantendo-se os custos de entrega inicialmente suportados, uma vez que respeitam aos produtos que o cliente conserva. A Slingocoisas não efetua deduções adicionais pelo facto de, em consequência da devolução parcial, a encomenda deixar de reunir as condições de portes grátis que lhe tenham sido aplicadas.

Sem prejuízo do regime geral acima descrito, o direito de livre resolução não é aplicável, nos termos da lei, a determinadas categorias de produtos, nomeadamente aos bens que, por razões de proteção da saúde ou de higiene, tenham sido abertos ou desselados após a entrega, e cuja natureza torne inviável a sua devolução em condições de posterior comercialização. Sempre que um produto disponibilizado pela Slingocoisas se enquadre, pela sua natureza, nesta exceção legal, tal facto é indicado de forma clara na respetiva ficha de produto, antes da conclusão da compra, permitindo ao cliente ter conhecimento desta limitação antes de decidir adquirir o produto em causa.

O direito de livre resolução não é igualmente aplicável aos bens confecionados de acordo com as especificações do consumidor ou manifestamente personalizados, nos termos da legislação em vigor. Sempre que um produto se enquadre nesta exceção, tal facto será expressamente indicado na respetiva ficha de produto antes da conclusão da compra.

A Slingocoisas disponibiliza ao cliente, sempre que solicitado, o modelo de formulário de livre resolução previsto na legislação aplicável, o qual pode igualmente ser preenchido em texto livre pelo cliente, não sendo a sua utilização obrigatória para o exercício válido deste direito.

Capítulo 9. Trocas e Devoluções

Para além das situações legalmente previstas, designadamente do direito de livre resolução e dos direitos decorrentes da garantia legal, a Slingocoisas poderá analisar, caso a caso, pedidos de troca ou devolução que resultem de circunstâncias específicas apresentadas pelo cliente.

A apreciação destes pedidos depende, entre outros fatores, do estado de conservação do produto, do tempo decorrido desde a sua receção, da disponibilidade de stock e das circunstâncias concretas do caso, não constituindo uma obrigação geral da Slingocoisas aceitar trocas ou devoluções fora das situações legalmente previstas.

Para solicitar a apreciação de um pedido de troca ou devolução ao abrigo do presente capítulo, o cliente deve contactar a Slingocoisas através dos canais indicados no Capítulo 0, expondo a situação concreta que motiva o pedido e identificando a encomenda e o produto em causa, nomeadamente através do respetivo número de referência. A Slingocoisas analisará o pedido com atenção e boa-fé, procurando encontrar, sempre que possível e razoável, uma solução adequada às circunstâncias apresentadas, sem que tal implique, contudo, qualquer garantia prévia de aceitação do pedido.

Caso a Slingocoisas aceite um pedido de troca ou devolução ao abrigo do presente capítulo, o produto deverá reunir condições que permitam a sua posterior comercialização, nomeadamente encontrar-se sem sinais de uso efetivo, lavagem, alteração de cheiro ou desgaste, e ser devolvido, sempre que possível, na sua embalagem original, acompanhado de todos os acessórios, etiquetas originais e documentação que o acompanhava. A decisão definitiva depende sempre da verificação do estado do produto após a sua receção pela Slingocoisas. Caso se constate que o produto não reúne as condições aqui descritas, a Slingocoisas poderá recusar a troca ou devolução, ou propor uma solução alternativa.

Os custos de envio associados a uma troca ou devolução aceite ao abrigo do presente capítulo, e que não resulte de qualquer defeito ou erro imputável à Slingocoisas, são da responsabilidade do cliente, salvo indicação expressa em contrário comunicada pela Slingocoisas no momento em que o pedido é aceite.

Sempre que uma troca ou devolução resulte de um erro imputável à Slingocoisas, nomeadamente envio de produto errado, quantidade incorreta, ou desconformidade entre o produto enviado e o produto encomendado, todos os custos associados à devolução do produto incorretamente enviado e, quando aplicável, ao envio do produto correto, são suportados integralmente pela Slingocoisas, não devendo o cliente incorrer em qualquer custo adicional resultante desse erro.

Sempre que uma troca ou devolução seja aceite e o produto devolvido reúna as condições exigidas, a Slingocoisas procede ao reembolso do respetivo valor ou, no caso de troca, ao envio do produto acordado. O reembolso é efetuado através do mesmo meio de pagamento utilizado na compra original, salvo acordo expresso em contrário entre as partes.

O presente capítulo aplica-se sem prejuízo do disposto no capítulo relativo à Garantia, o qual regula especificamente as situações de desconformidade, defeito de fabrico ou avaria dos produtos, nos termos da legislação aplicável.

Capítulo 10. Garantia

Todos os produtos comercializados pela Slingocoisas beneficiam da garantia legal de conformidade prevista no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, o qual regula os direitos do consumidor em caso de desconformidade dos bens com o contrato de compra e venda. Esta garantia assegura ao cliente, na qualidade de consumidor, o direito a que o produto adquirido seja entregue em conformidade com o contrato, nomeadamente correspondendo à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade anunciadas, e a que seja adequado à finalidade específica para a qual o cliente o destine, quando esta tenha sido comunicada à Slingocoisas e por esta aceite no momento da compra.

O prazo de garantia legal aplicável aos produtos novos comercializados pela Slingocoisas é de três anos, contados a partir da data de entrega do produto ao cliente. Se a desconformidade se manifestar nos primeiros dois anos após a entrega, presume-se que já existia nessa data, salvo prova em contrário ou se tal for incompatível com a natureza do produto ou da desconformidade. A partir do terceiro ano, e até ao termo do prazo de garantia, cabe ao cliente demonstrar que a desconformidade já existia à data da entrega.

Não se considera abrangida pela garantia legal de conformidade a desconformidade que resulte de desgaste natural decorrente do uso normal e continuado do produto, de utilização contrária às instruções e recomendações do fabricante, de manutenção ou lavagem inadequada, de acidente, de utilização abusiva ou negligente, ou de intervenção ou reparação realizada por terceiros não autorizados pela Slingocoisas ou pela marca fabricante do produto em causa, desde que essa intervenção ou reparação tenha efetivamente causado a desconformidade.

Caso o cliente identifique uma desconformidade abrangida pela garantia legal, deverá comunicar a situação à Slingocoisas através dos canais indicados no Capítulo 0, descrevendo a desconformidade verificada. Sempre que possível, a comunicação deverá ser acompanhada de fotografias ou outros elementos que facilitem a análise da situação. A Slingocoisas poderá solicitar ao cliente informação ou elementos adicionais que se revelem necessários para uma correta avaliação da situação reportada, nomeadamente a data e as circunstâncias em que a desconformidade foi detetada.

Confirmada a existência de uma desconformidade abrangida pela garantia legal, o cliente tem direito, à sua escolha, à reparação ou à substituição do produto, sem qualquer custo e num prazo razoável (que, em regra, não deve exceder 30 dias, podendo ser superior quando a natureza e a complexidade do produto ou a gravidade da desconformidade o justifiquem), salvo se uma dessas soluções for impossível ou implicar, para a Slingocoisas, custos desproporcionados relativamente à outra, tendo em conta o valor do produto, a gravidade da desconformidade e a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem inconveniente significativo para o cliente. Caso a reparação ou a substituição não sejam possíveis, não sejam realizadas dentro de um prazo razoável, ou impliquem inconveniente significativo para o cliente, este tem ainda direito a uma redução adequada do preço ou à resolução do contrato, com o correspondente reembolso do valor pago, exceto quando a desconformidade seja insignificante, caso em que o direito à resolução do contrato não é aplicável.

Para além do que antecede, e como compromisso próprio da Slingocoisas, sempre que a desconformidade se manifeste nos primeiros trinta dias de calendário após a entrega do produto, a Slingocoisas assegura ao cliente, sem prejuízo dos direitos que a lei lhe reconheça, a possibilidade de optar de imediato pela substituição do produto ou pela resolução do contrato, com o correspondente reembolso, sem necessidade de recorrer previamente à reparação.

A reparação ou substituição do produto ao abrigo da garantia legal é efetuada sem qualquer custo para o cliente, nomeadamente sem custos de envio, de mão de obra ou de materiais necessários, e dentro de um prazo razoável, tendo em conta a natureza do produto e a finalidade que o cliente lhe destina. Sempre que, para efeitos de análise ou reparação, seja necessário o envio do produto pelo cliente à Slingocoisas, esta indicará ao cliente o procedimento e a morada a utilizar, não devendo o cliente incorrer em custos de envio associados a uma situação que se confirme estar abrangida pela garantia legal.

O produto reparado beneficia de um acréscimo de seis meses ao prazo de garantia por cada reparação, até ao limite de quatro reparações, sendo o cliente informado desse prolongamento aquando da devolução do produto reparado.

Sempre que, após análise, se conclua que a situação reportada não se encontra abrangida pela garantia legal, nomeadamente por resultar de utilização inadequada, acidente, desgaste normal ou outra causa não abrangida pela garantia legal, eventuais custos de reparação, substituição de componentes e respetivos portes de envio e devolução serão da responsabilidade do cliente, sendo este previamente informado antes da realização de qualquer intervenção.

Para além da garantia legal de conformidade, alguns produtos comercializados pela Slingocoisas podem beneficiar de garantias comerciais adicionais, concedidas diretamente pelo respetivo fabricante, as quais, quando existentes, são identificadas na ficha do produto ou na documentação

que o acompanha, e cujas condições, prazos e procedimentos específicos são definidos pelo fabricante em causa. Estas garantias comerciais acrescem à garantia legal, não a substituindo nem a limitando, e não prejudicam, em caso algum, os direitos que assistem ao cliente nos termos da lei.

O presente capítulo aplica-se às compras efetuadas por consumidores, nos termos da legislação aplicável. As aquisições realizadas no âmbito de uma atividade profissional ou empresarial regem-se pelo regime jurídico que lhes for legalmente aplicável.

Capítulo 11. Apoio Pós-venda

O compromisso da Slingocoisas com o cliente não termina no momento da entrega do produto. Pelo contrário, o apoio pós-venda constitui uma componente essencial da forma como a marca entende a sua atividade, entendendo que o acompanhamento do cliente após a compra tem um papel importante no conforto do bebé e do adulto que o transporta e na correta utilização do porta-bebés de acordo com as instruções do fabricante.

O cliente poderá contactar a Slingocoisas após a compra, através dos canais indicados no Capítulo 0, para esclarecer dúvidas relacionadas com a utilização, manutenção, lavagem ou regulação do produto adquirido. Este apoio pós-venda é disponibilizado aos clientes da Slingocoisas relativamente aos produtos por si adquiridos, não sendo extensível a produtos adquiridos em segunda mão ou através de outros vendedores. Este acompanhamento inclui, nomeadamente, esclarecimentos sobre a forma correta de ajustar um porta-bebés ao corpo do adulto e à fase de desenvolvimento do bebé, sobre técnicas de utilização, ou sobre cuidados de conservação que prolonguem a vida útil do produto.

Sempre que o cliente identifique uma dificuldade concreta na utilização do produto adquirido, nomeadamente sentindo que este não proporciona o conforto ou a facilidade de uso esperados, a Slingocoisas procura, na medida do possível, prestar o aconselhamento necessário para que essa dificuldade seja ultrapassada, reconhecendo que, em muitas situações, o que poderia ser interpretado como um problema do produto resulta antes de uma questão de ajuste, técnica ou familiarização, sanável através de acompanhamento adequado. Este apoio não substitui, contudo, os direitos do cliente decorrentes da garantia legal ou das demais condições previstas nos capítulos anteriores, sempre que se confirme a existência de uma efetiva desconformidade do produto.

Nos casos em que a dificuldade reportada pelo cliente não possa ser resolvida através de aconselhamento à distância, a Slingocoisas poderá sugerir, mediante marcação e sujeita a disponibilidade, a realização de uma consulta de aconselhamento em babywearing, presencial ou online, prestada nos termos e condições do respetivo documento próprio, distinto dos presentes Termos e Condições, o qual é disponibilizado ao cliente antes da eventual contratação desse serviço.

A Slingocoisas procura responder a todas as comunicações recebidas no âmbito do apoio pós-venda com a maior brevidade possível, tendo em conta o volume de solicitações em cada momento e a complexidade da questão colocada. Ainda que não seja possível garantir um tempo de resposta fixo para todas as situações, é intenção da Slingocoisas assegurar um acompanhamento próximo, atencioso e tecnicamente informado a cada cliente, em linha com os valores que orientam a atividade da marca.

O apoio pós-venda prestado pela Slingocoisas não implica qualquer custo adicional para o cliente, sendo disponibilizado para o esclarecimento de dúvidas relacionadas com produtos adquiridos na Slingocoisas. Sempre que a situação exija uma avaliação individualizada, acompanhamento continuado, ensino personalizado de técnicas de babywearing ou outras intervenções que excedam o âmbito normal do apoio pós-venda, a Slingocoisas poderá propor a realização de uma consulta de aconselhamento, a qual constitui um serviço autónomo e pode ser remunerada nos termos do documento próprio aplicável.

Capítulo 12. Responsabilidade e Utilização dos Produtos

A utilização de porta-bebés, slings, faixas e demais produtos de babywearing comercializados pela Slingocoisas envolve, pela sua própria natureza, o transporte de um bebé ou de uma criança junto ao corpo do adulto, pelo que a sua correta utilização assume uma importância direta para a segurança de ambos. A Slingocoisas assume este tema com particular seriedade, entendendo que a informação, o aconselhamento e a formação do cliente constituem elementos centrais da sua atividade, tal como já resulta dos capítulos anteriores relativos aos Produtos e ao Apoio Pós-venda.

Os produtos comercializados pela Slingocoisas devem ser utilizados em estrita observância das instruções, recomendações e limites de peso, estatura ou outros limites de utilização indicados pelo respetivo fabricante, os quais acompanham o produto ou se encontram disponíveis na sua ficha técnica, bem como em conformidade com as boas práticas de segurança geralmente reconhecidas na utilização de porta-bebés.

A responsabilidade pela correta utilização do produto, incluindo a sua colocação, ajuste e supervisão constante do bebé ou da criança transportada, cabe sempre ao adulto que o utiliza, não podendo a Slingocoisas ser responsabilizada por situações resultantes de uma utilização inadequada, negligente ou contrária às instruções do fabricante e às boas práticas de segurança aplicáveis, ainda que a Slingocoisas tenha prestado aconselhamento geral sobre a utilização do produto nos termos do capítulo relativo ao Apoio Pós-venda. O aconselhamento prestado pela Slingocoisas, seja através dos canais de contacto habituais, seja através de conteúdos publicados no website ou nas redes sociais, reveste sempre caráter informativo e complementar às instruções do fabricante, não substituindo a responsabilidade do adulto pela avaliação concreta de cada situação e pela supervisão direta e constante do bebé ou da criança durante a utilização do produto.

Em caso de dúvida sobre a correta utilização de um produto, ou sempre que o cliente não se sinta seguro relativamente à forma como está a utilizá-lo, a Slingocoisas recomenda vivamente que o cliente contacte a Slingocoisas através dos canais indicados no Capítulo 0, ou procure o aconselhamento presencial disponibilizado através do serviço de consultas, nos termos do respetivo documento próprio, não devendo, em caso algum, prosseguir a utilização do produto em condições sobre as quais subsistam dúvidas relevantes de segurança.

Sem prejuízo dos direitos do cliente decorrentes da garantia legal de conformidade, previstos no Capítulo 10, e que respondem por situações de desconformidade ou defeito imputável ao produto, a Slingocoisas não pode ser responsabilizada por danos, lesões ou consequências resultantes da utilização do produto que não decorram de um defeito de fabrico ou de uma desconformidade do produto com o contrato, mas antes de circunstâncias alheias ao produto em si, nomeadamente a inobservância das instruções do fabricante, o incumprimento dos limites de peso, estatura ou outros limites indicados, a utilização em condições ou finalidades para as quais o produto não se destina, ou a falta de supervisão adequada do bebé ou da criança durante a sua utilização.

A responsabilidade da Slingocoisas perante o cliente, nos termos e limites previstos na legislação aplicável, circunscreve-se ao cumprimento das obrigações decorrentes do contrato de compra e venda celebrado, nomeadamente as relativas à conformidade do produto entregue e ao correto processamento da encomenda, não sendo a Slingocoisas responsável, na medida permitida pela legislação aplicável, por danos indiretos, lucros cessantes ou outras consequências que não resultem diretamente de um incumprimento que lhe seja imputável, sem prejuízo de quaisquer direitos imperativos que assistam ao consumidor nos termos da lei e que não possam ser afastados ou limitados por via contratual.

O presente capítulo não prejudica, em caso algum, os direitos do consumidor que, nos termos da lei, não possam ser objeto de renúncia, limitação ou exclusão contratual, aplicando-se as disposições aqui previstas na medida em que sejam compatíveis com essas normas imperativas.

Capítulo 13. Propriedade Intelectual

Todos os conteúdos disponibilizados através do website www.slingocoisas.pt, incluindo, entre outros, textos, descrições de produtos, fotografias, ilustrações, vídeos, logótipos, marcas, elementos gráficos, layout, estrutura visual e demais materiais que integrem o website, são propriedade da Slingocoisas ou de terceiros relativamente aos quais a Slingocoisas dispõe dos direitos ou autorizações necessários para a respetiva utilização, encontrando-se protegidos pelas normas aplicáveis em matéria de direitos de autor, direitos conexos e propriedade industrial, nos termos da legislação portuguesa e da legislação da União Europeia aplicável.

O logótipo da Slingocoisas, incluindo a sua representação gráfica geométrica em padrão arco-íris, constitui um elemento distintivo central da identidade da marca, sendo o seu uso reservado à Slingocoisas.

O acesso ao website e a realização de compras através do mesmo não conferem ao cliente qualquer direito de propriedade intelectual sobre os conteúdos nele disponibilizados, sendo concedida ao cliente apenas uma autorização limitada, pessoal, não exclusiva e não transmissível para aceder e visualizar esses conteúdos, no estrito âmbito da utilização do website para os fins a que se destina, nomeadamente a consulta de informação sobre produtos e a realização de compras.

É expressamente proibida a reprodução, distribuição, comunicação pública, transformação ou qualquer outra forma de utilização não autorizada dos conteúdos do website, incluindo o logótipo e demais elementos gráficos da marca, para fins comerciais ou de qualquer outra natureza, sem a autorização prévia e expressa da Slingocoisas, sem prejuízo das utilizações que se encontrem expressamente permitidas por lei, nomeadamente para fins de citação, crítica ou uso pessoal e não comercial, dentro dos limites legalmente estabelecidos.

As fotografias de produtos apresentadas no website podem ser, consoante os casos, produzidas diretamente pela Slingocoisas ou disponibilizadas pelas marcas parceiras cujos produtos são comercializados, mantendo-se, em qualquer dos casos, protegidas nos termos gerais acima descritos, e não podendo ser utilizadas por terceiros sem a devida autorização, seja da Slingocoisas, seja da respetiva marca parceira, consoante a titularidade aplicável em cada caso.

As marcas parceiras cujos produtos são comercializados pela Slingocoisas mantêm a titularidade dos seus próprios sinais distintivos, nomeadamente denominações, logótipos e marcas registadas, sendo estes utilizados pela Slingocoisas exclusivamente no âmbito da comercialização legítima dos respetivos produtos, nos termos que lhe são permitidos pela relação comercial estabelecida com cada marca parceira, não podendo tal utilização ser interpretada como uma cedência de direitos a favor da Slingocoisas ou de terceiros.

Sempre que um cliente identifique, no website ou em qualquer outro canal de comunicação da Slingocoisas, um conteúdo que considere violar direitos de propriedade intelectual de que seja titular, poderá comunicar essa situação à Slingocoisas através dos canais indicados no Capítulo 0, para que a situação possa ser analisada e devidamente esclarecida.

Capítulo 14. Proteção de Dados

O tratamento de dados pessoais realizado pela Slingocoisas no âmbito da sua atividade, nomeadamente no contexto da realização de encomendas, da gestão da relação com o cliente e do

funcionamento do website, rege-se pelo disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679) e demais legislação nacional aplicável em matéria de proteção de dados pessoais, encontrando-se a Slingocoisas vinculada ao cumprimento integral destas normas em todas as fases do tratamento de dados que realiza.

A informação detalhada sobre o tratamento de dados pessoais efetuado pela Slingocoisas, nomeadamente as finalidades desse tratamento, as categorias de dados recolhidos, o respetivo fundamento de licitude, os prazos de conservação aplicáveis, os destinatários com quem os dados possam ser partilhados, e os direitos que assistem ao titular dos dados, encontra-se descrita de forma completa e autónoma na Política de Privacidade da Slingocoisas, disponível de forma permanente e de fácil acesso no website. A Política de Privacidade constitui um documento complementar aos presentes Termos e Condições, devendo ambos ser lidos em conjunto sempre que o cliente pretenda compreender de forma integral as condições em que a sua relação com a Slingocoisas se processa.

Ao efetuar uma encomenda através do website, o cliente fornece à Slingocoisas os dados pessoais estritamente necessários ao processamento dessa encomenda, nomeadamente identificação, morada de entrega, contacto telefónico, endereço de correio eletrónico e demais dados necessários à execução da encomenda, sendo estes dados tratados exclusivamente para as finalidades relacionadas com a execução do contrato de compra e venda celebrado, bem como, quando aplicável e com o consentimento do cliente, para outras finalidades identificadas na Política de Privacidade, nomeadamente o envio de comunicações comerciais.

A Slingocoisas adota as medidas técnicas e organizativas adequadas a garantir um nível de segurança apropriado ao risco associado ao tratamento dos dados pessoais dos seus clientes, destinadas a prevenir situações de acesso não autorizado, perda, destruição ou divulgação indevida desses dados, em cumprimento do princípio da responsabilidade que rege a legislação aplicável em matéria de proteção de dados.

O cliente é titular, nos termos da legislação aplicável, dos direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento, portabilidade e oposição relativamente aos seus dados pessoais, podendo exercê-los a todo o momento através dos canais indicados no Capítulo 0, sendo o exercício concreto destes direitos, bem como os respetivos procedimentos e prazos de resposta, detalhadamente explicado na Política de Privacidade da Slingocoisas.

Sempre que o cliente considere que o tratamento dos seus dados pessoais pela Slingocoisas não respeita a legislação aplicável, poderá apresentar reclamação junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD), entidade responsável pela supervisão da aplicação desta legislação em Portugal, sem prejuízo de poder, previamente, contactar a Slingocoisas para procurar esclarecer ou resolver diretamente a situação em causa.

Capítulo 15. Livro de Reclamações e Resolução Alternativa de Litígios

Em cumprimento da legislação em vigor relativa à defesa do consumidor, a Slingocoisas disponibiliza, de forma permanente e gratuita, acesso ao Livro de Reclamações Eletrónico, através da ligação disponibilizada no rodapé do website, permitindo a qualquer consumidor apresentar reclamação relativamente à atividade da Slingocoisas, nos termos legalmente previstos. O Livro de Reclamações Eletrónico constitui um meio oficial e independente de registo de reclamações, sendo a sua utilização gratuita e não impeditiva do recurso a qualquer outro meio de resolução de conflitos, nomeadamente aos previstos no presente capítulo.

Em caso de litígio de consumo que não tenha sido possível resolver diretamente entre o cliente e a Slingocoisas através dos canais de contacto habituais, o consumidor pode recorrer a uma entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, no âmbito do sistema criado pela Lei n.º 144/2015, de 8

de setembro, que assegura o funcionamento de entidades de resolução extrajudicial de conflitos de consumo em Portugal. Este sistema permite ao consumidor obter uma resolução célere e gratuita ou de baixo custo para o litígio em causa, sem necessidade de recurso aos tribunais, ainda que sem prejuízo do direito de recorrer aos tribunais judiciais a todo o momento, nos termos gerais.

O consumidor pode consultar a lista atualizada das entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo e respetivos contactos no Portal do Consumidor. Caso a competência territorial seja aplicável, poderá recorrer ao CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, sem prejuízo da competência de outra entidade nos termos da legislação aplicável.

Independentemente da via escolhida, a Slingocoisas recomenda que o consumidor procure sempre, em primeiro lugar, contactar diretamente a Slingocoisas através dos canais indicados no Capítulo 0, por entender que a esmagadora maioria das situações pode ser resolvida de forma mais rápida, direta e satisfatória para ambas as partes através do diálogo direto, antes de se avançar para outras vias de resolução de litígios.

Para além dos meios acima descritos, o consumidor pode ainda obter informação adicional sobre os seus direitos enquanto consumidor, bem como sobre os mecanismos de resolução de litígios de consumo disponíveis, através do Portal do Consumidor, plataforma oficial gerida pela Direção-Geral do Consumidor.

Capítulo 16. Força Maior

Para efeitos dos presentes Termos e Condições, entende-se por força maior todo o acontecimento imprevisível e inevitável, exterior à vontade e à esfera de controlo da Slingocoisas, que torne impossível, total ou parcialmente, o cumprimento das obrigações por esta assumidas perante o cliente, e que não possa ser superado através de esforços razoáveis, atendendo às circunstâncias concretas do caso. Incluem-se nesta noção, a título meramente exemplificativo e não exaustivo, situações como catástrofes naturais, incêndios, inundações, epidemias ou pandemias, greves gerais ou setoriais, nomeadamente dos serviços de transporte ou logística, conflitos armados, atos de guerra ou de terrorismo, decisões de autoridades públicas nacionais, estrangeiras ou internacionais, restrições legais ao comércio ou à exportação e importação de mercadorias, falhas graves e prolongadas de fornecimento de energia elétrica ou de comunicações eletrónicas, bem como qualquer outra circunstância de natureza e gravidade semelhante às aqui enunciadas.

Tendo em conta que uma parte relevante dos produtos comercializados pela Slingocoisas é produzida por marcas parceiras sediadas ou com produção localizada em regiões sujeitas a instabilidade política, social ou militar, a Slingocoisas reconhece expressamente que fatores dessa natureza podem afetar, de forma imprevisível e alheia à vontade da Slingocoisas, a produção, o fornecimento ou o transporte internacional dos produtos em causa, considerando-se tais circunstâncias abrangidas pela noção de força maior aqui estabelecida, sempre que se verifiquem os demais requisitos previstos no presente capítulo.

Sempre que a Slingocoisas se veja impossibilitada de cumprir, total ou parcialmente, as suas obrigações contratuais em consequência de um evento de força maior, tal impossibilidade não lhe será imputável, ficando suspensas, durante o período em que o evento de força maior subsista, as obrigações diretamente afetadas por essa circunstância, sem que tal suspensão implique qualquer direito a indemnização a favor do cliente pelos danos ou prejuízos daí resultantes. A Slingocoisas compromete-se, contudo, a informar o cliente da situação logo que seja razoavelmente possível, bem como a envidar os esforços razoavelmente exigíveis para minimizar o impacto do evento de força maior no cumprimento das suas obrigações, procurando, sempre que possível, encontrar soluções alternativas que salvaguardem os interesses do cliente.

Caso o evento de força maior torne inviável ou desproporcionadamente prolongada a execução do contrato, nomeadamente por comprometer de forma significativa o prazo previsível de cumprimento, qualquer das partes poderá resolver o contrato relativamente à parte ainda não cumprida, procedendo a Slingocoisas, nesse caso, ao reembolso dos montantes correspondentes aos produtos ou serviços não fornecidos em consequência dessa situação.

O disposto no presente capítulo não prejudica, em caso algum, os direitos do consumidor que, nos termos da legislação aplicável, não possam ser objeto de renúncia, limitação ou exclusão contratual.

Capítulo 17. Alterações aos Termos e Condições

A Slingocoisas reserva-se o direito de alterar ou atualizar os presentes Termos e Condições, sempre que tal se revele necessário, nomeadamente em resultado de alterações legislativas ou regulamentares aplicáveis, de evoluções na atividade, nos produtos ou nos serviços disponibilizados pela Slingocoisas, de aperfeiçoamentos nos processos de encomenda, pagamento, envio ou apoio ao cliente, ou de quaisquer outras circunstâncias objetivamente justificadas que imponham ou aconselhem a revisão do presente documento.

Qualquer alteração aos presentes Termos e Condições é publicada no website, com indicação clara da respetiva data de entrada em vigor, substituindo, a partir dessa data, a versão anteriormente em vigor. A Slingocoisas mantém disponível no website a versão atualizada e em vigor dos presentes Termos e Condições, permitindo a sua consulta antes da realização de uma compra.

Nos termos já enunciados no Capítulo 1 do presente documento, aplica-se a cada encomenda a versão dos Termos e Condições que se encontrava em vigor no momento em que essa encomenda foi confirmada pelo cliente, independentemente de alterações posteriores que venham a ser introduzidas no documento. Este princípio visa garantir a estabilidade e a previsibilidade das condições aceites pelo cliente em cada compra, não sendo as alterações posteriores aplicáveis às encomendas já confirmadas.

Recomenda-se ao cliente que consulte periodicamente os presentes Termos e Condições, especialmente antes da realização de novas compras, uma vez que a cada nova encomenda se aplica a versão em vigor no momento da respetiva confirmação.

Capítulo 18. Lei Aplicável

Os presentes Termos e Condições, bem como todos os contratos de compra e venda celebrados entre a Slingocoisas e os seus clientes através do website, regem-se pela lei portuguesa, sem prejuízo das normas de conflito de leis que, em determinadas circunstâncias, possam determinar a aplicação de outra legislação, nomeadamente no que respeita a normas imperativas de proteção do consumidor vigentes no país de residência habitual do cliente, quando este resida noutro Estado-Membro da União Europeia e essas normas lhe confiram uma proteção mais favorável do que a lei portuguesa.

Nos termos do Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, relativo à lei aplicável às obrigações contratuais, a escolha da lei portuguesa como lei aplicável aos presentes Termos e Condições não pode, em caso algum, ter como efeito privar o consumidor da proteção que lhe é conferida por disposições legais imperativas do país onde tenha a sua residência habitual, sempre que essas disposições não possam ser afastadas por acordo entre as partes, nos termos previstos no referido Regulamento.

Para efeitos de resolução de qualquer litígio emergente dos presentes Termos e Condições ou dos contratos celebrados ao seu abrigo, a determinação do tribunal competente será efetuada nos termos da legislação processual aplicável e das normas de competência internacional em vigor, sem prejuízo

da possibilidade de recurso aos meios de resolução alternativa de litígios previstos no Capítulo 15 e dos direitos conferidos ao consumidor pela legislação aplicável. Nas situações em que o cliente não atue na qualidade de consumidor, nomeadamente quando adquira produtos no âmbito da sua atividade profissional, comercial ou empresarial, é competente o tribunal da comarca do Porto, com renúncia expressa a qualquer outro foro, salvo disposição legal imperativa em contrário.

Capítulo 19. Cartão Oferta Slingocoisas

O Cartão Oferta Slingocoisas é um cartão digital, disponibilizado em PDF com código individual e enviado por correio eletrónico até 1 dia útil após a confirmação do pagamento.

O valor é escolhido no momento da compra, de entre os valores disponíveis na página do produto. A Slingocoisas poderá aceitar pedidos de outros valores, mediante contacto prévio. O cliente pode adquirir mais do que um Cartão Oferta na mesma compra, tendo cada cartão o seu código, o seu saldo e a sua validade próprios.

O Cartão Oferta pode ser utilizado em produtos e serviços da Slingocoisas, incluindo consultas e aluguer, numa ou em várias compras, até esgotar o saldo. Não pode ser utilizado para pagar a caução do aluguer.

O Cartão Oferta tem a validade de 24 meses a contar da data de emissão, indicada no PDF. Decorrido esse prazo, o cartão deixa de poder ser utilizado e o saldo não utilizado extingue-se.

Quando o valor da compra for inferior ao saldo, a Slingocoisas envia um novo código com o saldo remanescente, até 1 dia útil, mantendo a validade original. O código anterior deixa de poder ser utilizado.

O Cartão Oferta não é convertível em dinheiro.

O Cartão Oferta funciona como meio de pagamento e pode ser utilizado em conjunto com os descontos em vigor na loja, não conferindo direito a desconto adicional. O valor do Cartão Oferta utilizado conta para efeitos do valor mínimo exigido para portes de envio gratuitos.

Para utilizar o Cartão Oferta em produtos, o cliente indica o código no checkout. Para consultas ou aluguer, indica o código no momento da marcação, abatendo a Slingocoisas o respetivo valor ao saldo.

Pode utilizar o Cartão Oferta quem detenha o código, devendo este ser guardado com cuidado.

O Cartão Oferta não pode ser utilizado para a compra de outro Cartão Oferta. Quando haja lugar à devolução de produtos pagos com o Cartão Oferta, nomeadamente no exercício do direito de livre resolução, o valor correspondente é reposto no próprio cartão, mantendo-se a sua validade original, e não em dinheiro.

O comprador é responsável por indicar corretamente o endereço de correio eletrónico para onde o Cartão Oferta deve ser enviado, não sendo a Slingocoisas responsável pela utilização de um cartão enviado para um endereço indicado de forma incorreta.

O comprador que atue como consumidor pode exercer o direito de livre resolução da compra do Cartão Oferta no prazo de catorze dias a contar da data da compra, desde que o cartão não tenha sido utilizado, total ou parcialmente, nos termos do Capítulo 8, com as necessárias adaptações.

Sempre que haja lugar a reembolso do preço pago pela compra do Cartão Oferta, este é efetuado ao comprador, pelo meio de pagamento utilizado na compra, sem prejuízo dos direitos que a lei confira ao consumidor noutras situações, nomeadamente em caso de incumprimento por parte da

Slingocoisas. Fora dessas situações, findo o prazo de livre resolução, o valor do Cartão Oferta não é reembolsável.

A pessoa a quem o cartão seja oferecido pode utilizá-lo nos termos do presente capítulo, mas não pode exigir a conversão do saldo em dinheiro nem o reembolso apenas por ser a destinatária da oferta.

Capítulo 20. Compromisso Slingocoisas

Os presentes Termos e Condições cumprem uma função essencialmente jurídica: estabelecer, de forma clara, as regras que regem a relação entre a Slingocoisas e os seus clientes. Assenta também num propósito de informar, aconselhar e apoiar os seus clientes, que continua a orientar a seleção de produtos e a relação com cada cliente.

A Slingocoisas procura proporcionar aos seus clientes confiança através de informação rigorosa, produtos cuidadosamente selecionados e acompanhamento ao longo da utilização dos produtos. As marcas comercializadas são selecionadas com base em critérios de qualidade, ergonomia, segurança e confiança, refletindo uma opção deliberada por um catálogo cuidado, em detrimento de uma oferta extensa sobre a qual não fosse possível manter o mesmo rigor.

A Slingocoisas procura aliar a comercialização de produtos ao aconselhamento técnico em babywearing, entendendo que estas duas dimensões, longe de serem independentes, se reforçam mutuamente. É por isso que, ao longo destes Termos e Condições, o cliente encontrará referências recorrentes ao aconselhamento, à disponibilidade para esclarecer dúvidas antes e depois da compra, e à preocupação com a segurança na utilização de cada produto. Estes princípios refletem a forma como a Slingocoisas procura desenvolver a sua atividade e a relação com os seus clientes.

A Slingocoisas reconhece, com humildade, que nem sempre tudo correrá de forma perfeita. Encomendas podem atrasar-se, produtos podem esgotar-se, e podem surgir situações que exijam paciência de ambas as partes. O compromisso que a Slingocoisas assume perante o cliente não é o de uma impossível perfeição operacional, mas o de uma resposta diligente e adequada às circunstâncias de cada situação, sempre que algo corra de forma diferente do esperado.

Se, apesar de todo o cuidado colocado na elaboração dos presentes Termos e Condições, o cliente sentir que algum aspeto da sua relação com a Slingocoisas não foi devidamente esclarecido, ou que subsiste alguma dúvida sobre os seus direitos ou sobre o funcionamento do website, a Slingocoisas convida-o a contactá-la diretamente, através dos canais indicados no Capítulo 0, sempre que considere adequado.