



IMPORTANTE - CONTRATO ELETRÓNICO. LEIA ATENTAMENTE ESTES TERMOS DE UTILIZAÇÃO ANTES DE CLICAR NO BOTÃO "ACEITAR" NA PARTE INFERIOR DESTE ECRÃ. ESTES TERMOS E CONDIÇÕES SÃO UM CONTRATO CELEBRADO ENTRE A SIERRA PORTUGAL, S.A., COM SEDE NA RUA GALILEU GALILEI, N.º 2, 3.º PISO 1500-392 LISBOA, MATRICULADA NA CONSERVATÓRIA DO REGISTO COMERCIAL DE LISBOA SOB O NÚMERO ÚNICO DE MATRÍCULA E DE IDENTIFICAÇÃO DE PESSOA COLETIVA 502 142 324, COM O CAPITAL SOCIAL DE € 251.000 (DUZENTOS E CINQUENTA E UM MIL EUROS), DORAVANTE DESIGNADA POR “**SIERRA**” E A PESSOA SINGULAR QUE ADERIR AO SERVIÇO FAZEMOS AS SUAS COMPRAS POR SI (ADIANTE DESIGNADO “**UTILIZADOR**”). AO CLICAR EM "ACEITAR", O UTILIZADOR RECONHECE QUE É MAIOR DE IDADE E COMPROMETE-SE A ACEITAR E A RESPEITAR OS PRESENTES TERMOS DE UTILIZAÇÃO. **RELATIVAMENTE AO TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS DO UTILIZADOR POR PARTE DA SIERRA APLICA-SE OS TERMOS DO TRATAMENTO DE DADOS DISPONÍVEIS NESTES DOCUMENTO. INDEPENDENTEMENTE DE QUALQUER ACEITAÇÃO FORMAL, AO UTILIZAR O SERVIÇO, O UTILIZADOR ESTÁ A MANIFESTAR A SUA CONCORDÂNCIA E ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES A CADA MOMENTO EM VIGOR, PELO QUE É RECOMENDÁVEL A SUA LEITURA PERIÓDICA.**

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO FAZEMOS AS SUAS COMPRAS POR SI

1. Serviço Fazemos as sua compras por Si

- 1.1. O Serviço Fazemos as suas compras por Si é um serviço disponibilizado pela Sierra no centro comercial NorteShopping (“Centro Comercial”), que consiste na possibilidade de o Utilizador solicitar que uma pessoa indicada pela Sierra (“Colaborador Sierra”) se desloque às lojas do Centro Comercial e compre, em nome e por conta do Utilizador, o(s) produto(s) por este indicado(s) (“Serviço”).
- 1.2. Para aderir ao Serviço, e sempre que o Utilizador pretenda utilizar o Serviço o Utilizador deverá:
 - a) aceder ao Website ou Aplicação do Centro Comercial;
 - b) ler e aceitar os presentes Termos e Condições;

- c) tomar conhecimento dos Termos de Tratamento de Dados, incluídos neste documento;
- d) preencher o formulário disponível no Serviço, disponibilizando os dados pessoais e o(s) produto(s) que deseja adquirir.

1.3. O Serviço está disponível para Utilizadores maiores de 18 anos. O Utilizador, ao contratar o Serviço, declara e garante que é maior de idade.

2. Registo do pedido

2.1. Para efeitos da contratação do Serviço, o Utilizador tem que registar o seu pedido através do formulário disponível no Website ou na Aplicação, indicando o seguinte:

- Data para marcação do serviço – escolher entre datas disponíveis;
- Hora para marcação do serviço – escolher entre horas disponíveis;
- Nome (primeiro e último);
- Contacto telefónico;
- Endereço de email;
- Morada (opcional, caso pretenda este dado na fatura do serviço e das lojas);
- Loja(s) do(s) produto(s) desejado(s);
- Descrição do(s) produto(s);
- Referência(s) do(s) produto(s);
- Fotografia do(s) produto(s) (opcional);
- Link(s) do(s) website(s) da(s) loja(s) para o(s) produto(s) (opcional);
- Selecionar opção de fatura(s) de loja(s) com dados de faturação do Cliente ou Cliente/Consumidor final;

2.2. O Utilizador é responsável por inserir dados completos, garantindo que os mesmos são verdadeiros, exatos e que correspondam à realidade.

2.3. Ao submeter o formulário, o Utilizador confirma que compreende e concorda com estes Termos e Condições e com os Termos de Tratamento de Dados incluídos neste documento.

3. Produtos

3.1. Através do Serviço, o Utilizador poderá solicitar a compra e entrega de produtos comercializados pelas lojas presentes no Centro Comercial.

3.2. Estão excluídos deste Serviço os seguintes produtos:

- a) produtos de eletrónica com peso superior a 15 quilogramas;
- b) grandes eletrodomésticos;
- c) alta joalheria e relojoaria;
- d) produtos alimentares perecíveis;
- e) artigos para o lar ou brinquedos com peso superior a 15 quilogramas; e
- f) artigos desportivos de grande dimensão e peso superior a 15 quilogramas.

3.3. Para contratar o Serviço, o valor de compras do Utilizador tem que ser superior a 20 euros e inferior a 250 euros.

4. Verificação do stock

4.1. Uma vez submetido o formulário pelo Utilizador, o Colaborador Sierra desloca-se à(s) loja(s) indicada(s) pelo Utilizador para proceder a uma primeira verificação do stock dos produtos.

4.2. Se o(s) produto(s) existir(em) no stock da loja do Centro Comercial indicada pelo Utilizador, o Colaborador Sierra procederá à reserva do(s) mesmo(s) em loja. Posteriormente, será enviado, para o endereço de correio eletrónico disponibilizado pelo Utilizador, uma confirmação da receção da solicitação do Serviço, dados para efetivar o pagamento e o *QR Code* da respetiva encomenda.

4.3. Se o(s) produto(s) não existirem no stock da loja do Centro Comercial indicada pelo Utilizador, o Colaborador Sierra entrará em contacto com o Utilizador através do número de contacto telefónico disponibilizado por este, para que este decida se pretende alterar a sua encomenda ou se pretende desistir do pedido.

4.4. Caso uma encomenda seja composta por vários produtos diferentes e apenas alguns deles existam em *stock*, o Colaborador Sierra procederá à reserva do(s) produto(s) existente(s) na(s) loja(s) indicada(s) pelo Utilizador e contactará o Utilizador através do número de contacto telefónico disponibilizado para que este decida se pretende alterar a sua encomenda em relação aos pedidos em falta.

5. Preço

5.1. O Serviço tem um custo de 5 (cinco) euros, IVA incluído, ao que acresce o valor dos produtos que o Utilizador tenha elencado.

- 5.2. O preço do(s) produto(s) é definido pela Loja onde é/são adquirido(s). A Sierra não se responsabiliza pelo preço cobrado por cada produto, nem por qualquer alteração ao(s) preço(s) ocorrida entre o momento da contratação do Serviço e a compra do(s) produto(s). Quando o preço do momento de aquisição seja inferior ao preço pago pelo Utilizador, a Sierra responsabiliza-se pela devolução do valor em excesso.
- 5.3. Quando o preço do(s) produto(s), no momento de aquisição, seja superior ao preço pago pelo Utilizador, o Colaborador Sierra contactará o Utilizador para confirmar se o Utilizador pretende manter a decisão de compra. Se o Utilizador confirmar a intenção de adquirir o produto, o Colaborador Sierra procede à aquisição, sendo o pagamento da quantia remanescente efetuado previamente à entrega do(s) produto(s). A Sierra não entregará o(s) produto(s) incluídos no pedido até que a totalidade do pagamento esteja realizada.

6. Pagamento

- 6.1. Após a confirmação da existência de *stock* do(s) produto(s) pedido(s) na(s) loja(s) referida(s) pelo Utilizador, este receberá um *email* para o endereço de correio eletrónico que tenha indicado, com o preço final do serviço e instruções de pagamento.
- 6.2. O Utilizador pode escolher o método de pagamento entre os disponíveis:
- **MB Way:** é enviado para o Utilizador um número de telemóvel para onde, através da aplicação MB Way, é possível fazer o pagamento.
 - **Referência multibanco:** são enviados dados para o pagamento (nomeadamente entidade e referência).
- 6.3. O pagamento deve ser feito nas doze horas seguintes ao envio das condições de pagamento por parte da Sierra para o Utilizador. Após este intervalo, todos os dados enviados para que o Utilizador possa proceder ao pagamento deixam de estar disponíveis para o efeito.
- 6.4. Ao realizar o pagamento, o Utilizador confere à Sierra um mandato para que esta adquira, presencialmente e em nome do Utilizador, os produtos selecionados.

7. Compra dos Produtos

- 7.1. Após confirmação de entrada em conta do pagamento do Utilizador, o Colaborador Sierra procederá à aquisição, presencialmente e em nome do Utilizador, do(s) produto(s) selecionado(s) nas lojas indicadas pelo Utilizador.
- 7.2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Utilizador compreende e aceita que o contrato de compra e venda do(s) produto(s) é celebrado entre a Loja e o Utilizador, por meio de representante, não sendo a Sierra parte no contrato.

- 7.3. O(s) produto(s) é/são adquiridos e entregue(s) ao Utilizador no estado disponibilizado pela loja. O Serviço não inclui qualquer verificação da conformidade do produto, pelo que a Sierra não responde pelo estado ou possíveis defeitos do(s) produto(s) que sejam adquiridos em nome do cliente.
- 7.4. A Sierra também não será responsável por quaisquer erros que resultem de negligência ou erro nas informações prestadas pelo Utilizador quanto ao produto solicitado. Consequentemente, o Utilizador assume os custos resultantes da introdução de informações incorretas relacionadas com o produto a adquirir.

8. Recolha dos Produtos

- 8.1. O(s) produto(s) selecionado(s) será(ão) recolhido(s) no Centro Comercial, em local destinado para o efeito (Drive-in), no dia e horário agendado com o Utilizador.
- 8.2. Com a entrega da encomenda serão entregues, ao Utilizador, a(s) fatura(s) do(s) produto(s) adquirido(s) em nome do Utilizador, de acordo com as indicações que tenham sido dadas pelo Utilizador para efeitos de emissão da fatura.
- 8.3. A digitalização da fatura respeitante ao custo do Serviço será enviada para o endereço de correio eletrónico indicado pelo Utilizador, até 48 horas úteis após confirmação do pagamento do serviço.
- 8.4. Quando a encomenda estiver pronta, o Colaborador Sierra contactará o Utilizador, através do endereço de correio eletrónico indicado pelo Utilizador, para confirmar a data e hora de recolha.
- 8.5. No momento de entrega no Centro Comercial, o Serviço aguardará 15 minutos pelo Utilizador no local para entrega da encomenda. Após esse período, e caso o Utilizador não compareça, o Colaborador Sierra entrará em contacto telefónico para um reagendamento da entrega.
- 8.6. No local de entrega, dentro do Centro Comercial, o Utilizador terá de comprovar a requisição daquele serviço através do *QR code* enviado por email e esse código será lido pelo Colaborador Sierra.
- 8.7. No caso de não se conseguir proceder à entrega dos produtos, a Sierra compromete-se a empreender todos os esforços junto do Utilizador para reagendar a recolha do(s) produto(s) no Centro Comercial. O Utilizador obriga-se a pagar quaisquer despesas incorridas com a devolução do serviço.

9. Avaliação do Serviço

9.1. No momento de recolha do(s) produto(s) no Centro Comercial será aplicado um *survey* de satisfação do serviço (de resposta opcional), através de três perguntas feita pessoalmente pelo Colaborador Sierra.

10. Direito de livre resolução do contrato de prestação do Serviço

10.1. O Utilizador tem direito a resolver o contrato de prestação de Serviços, livremente, nos 14 dias seguintes à celebração do contrato com a Sierra.

10.2. O Utilizador ao selecionar, através do formulário, um dia e hora para a prestação do Serviço que ocorra antes de decorridos os 14 dias desde a data da celebração do contrato, está expressamente a declarar querer que a prestação de serviços ocorra antes do término desse período. Quando o(s) produto(s) seja(m) entregue(s) ao Utilizador, a prestação do Serviço encontra-se concluída e, por isso, o Utilizador deixa de poder exercer o seu direito de livre resolução.

10.3. Se o Utilizador desejar cancelar o Serviço depois de efetuado o pagamento, mas antes da entrega do(s) produto(s), o Utilizador pode fazê-lo, comunicando-o através do endereço info.servicos@norteshopping.pt. Se o Utilizador exercer este direito de livre resolução, receberá o reembolso dos montantes pagos, excluindo o valor proporcional à prestação de serviço que já tenha sido prestada pela Sierra. Caso os produtos já tenham sido reservados, mas não comprados presencialmente pelo Colaborador, a Sierra cobrará metade do custo da prestação de serviço (2,5€). Caso os produtos já tenham sido adquiridos pelo Colaborador, a Sierra cobrará o valor total da prestação do serviço (5€).

11. Responsabilidade de pagamento perante a loja e a Sierra

11.1. O Utilizador é responsável por proceder ao pagamento conforme as indicações da Sierra.

11.2. A Sierra, enquanto mandatário e em nome do Utilizador, entregará, no momento da aquisição do(s) produto(s) o valor correspondente ao preço devido ao(s) vendedor(es) do(s) produto(s) indicado(s) pelo Utilizador.

11.3. Ao realizar o pagamento em conformidade com as indicações dadas pela Sierra, nomeadamente com respeito pelo intervalo temporal em que o pagamento é válido, o Utilizador cumpre qualquer obrigação de pagamento para com o estabelecimento em que o(s) produto(s) indicado(s) é/são adquirido(s).

12. Trocas e Devoluções

- 12.1. A utilização do Serviço não afeta os direitos do Utilizador à troca e devolução dos produtos adquiridos, aplicando-se a política de devolução e trocas da loja em causa.
- 12.2. Para proceder à troca, o Utilizador deve dirigir-se à loja onde o(s) produto(s) em causa foi/foram adquirido(s).
- 12.3. Para efeitos de devoluções, o Utilizador pode solicitar a devolução do(s) produto(s) comprado(s), sendo que o reembolso pode ser feito para cartão/vale da loja solicitado diretamente na loja pelo Utilizador ou pela devolução do preço pago, nos termos da política de devoluções da loja em causa.
- 12.4. Caso o Utilizador pretenda devolução do valor correspondente aos produtos adquiridos para conta bancária, deverá contactar a Sierra através do endereço de email devolucoes.servicos@norteshopping.pt. Nestes casos, o Utilizador é responsável por facultar o nome do Utilizador e o comprovativo de NIB/IBAN para o qual o valor deverá ser devolvido e ainda a fatura original da compra e o(s) produto(s) em causa, em dia e hora a combinar com o Colaborador Sierra, no Centro Comercial, no mesmo local onde foi feita a recolha da encomenda. Para que a devolução seja possível, o produto deve encontrar-se nas mesmas condições em que foi entregue, nomeadamente e quando aplicável, sem riscos, sem danos exteriores ou sinais de utilização e em perfeitas condições de funcionamento, com etiqueta, acondicionado na respetiva embalagem original e acompanhado pelo manual de utilização e todos os seus acessórios. Em caso de CDs, DVDs, Software ou Jogos, devem ser entregues selados e com o selo IGAC intacto.
- 12.5. O Utilizador também pode proceder à troca ou devolução direta dos produtos, sem contactar o Serviço, aplicando-se, também neste caso, as limitações que se podem aplicar, por exigência da(s) loja(s) onde o(s) produto(s) foi/foram adquirido(s), quanto à devolução do valor para cartão multibanco.
- 12.6. Caso o Utilizador incorra em custos para proceder à devolução do(s) produto(s), estes custos serão integralmente suportados pelo Utilizador.
- 12.7. Em caso de erro no produto adquirido imputável à Sierra, a Sierra compromete-se a proceder à devolução dos valores pagos pelo Serviço, além da devolução do preço pago pelo(s) produto(s). Para tal, o Utilizador deve entregar, em dia e hora a combinar com o Colaborador Sierra no mesmo local onde foi feita a recolha da encomenda, a fatura original da compra, o(s) produto(s) adquirido(s) e o nome do Utilizador. O(s) produto(s) entregue(s) deve(m) encontrar-se no mesmo estado em que foi/foram entregue(s), nomeadamente e quando aplicável, sem riscos, sem danos exteriores ou sinais de utilização e em perfeitas condições de funcionamento, com

etiqueta, acondicionado na respetiva embalagem original e acompanhado pelo manual de utilização e todos os seus acessórios. Em caso de CDs, DVDs, Software ou Jogos, devem ser entregues selados e com o selo IGAC intacto.

12.8. A Sierra reserva-se no direito de decidir se o(s) produto(s) entregue(s) cumpre(m) as condições para a devolução.

13. Termos do Tratamento de dados

13.1. Nos termos do Serviço, o Utilizador disponibiliza dados pessoais. Os dados serão tratados pela Sierra, enquanto responsável pelo tratamento.

13.2. Os dados são recolhidos através da submissão do formulário em que o Utilizador expressa a sua intenção de contratar o Serviço ou em qualquer momento em que o Utilizador contacte a Sierra no âmbito da contratação deste serviço, nomeadamente, para proceder à devolução do(s) produto(s) adquirido(s). O tratamento tem como finalidade a execução do contrato de prestação de serviços e de mandato descrito nestes Termos e Condições, assim como a finalidade de fazer o devido acompanhamento pós-venda.

Os dados pessoais que serão tratados, as finalidades do tratamento e as bases legais de tratamento estão descritos na tabela infra:

Categorias de dados	Finalidade	Base legal para o tratamento
<ul style="list-style-type: none"> • Dados de identificação → nome (primeiro e último) • Dados de contacto → número de telefone e endereço de correio eletrónico • Dados de faturação → NIF e morada (opcional) • Dados bancários → NIB/IBAN, apenas quando o Utilizador deseje a devolução do preço para a sua conta bancária. 	<ul style="list-style-type: none"> • Execução do contrato de prestação de serviços e mandato • Gestão da relação contratual em causa • Acompanhamento e serviço pós-venda 	<ul style="list-style-type: none"> • O tratamento é necessário para a execução de um contrato no qual o titular dos dados é parte e para diligências pré-contratuais a pedido do titular dos dados
<ul style="list-style-type: none"> • Dados de comunicações que o Utilizador troque com a Sierra Portugal 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão da relação entre a Sierra Portugal e o Utilizador 	<ul style="list-style-type: none"> • O tratamento é necessário para efeito dos interesses legítimos prosseguidos pelo responsável pelo tratamento, sendo que não prevalecerem os interesses ou direitos e liberdades fundamentais do titular.

13.3. Os dados pessoais do Utilizador podem ser partilhados com entidades terceiras para a execução dos contratos descritos nestes Termos e Condições, nomeadamente a empresas de desenvolvimento aplicacional, entregas e de gestão de iniciativas de marketing. Todas as entidades terceiras cumprem obrigações de confidencialidade e segurança para que os dados pessoais do Utilizador se mantenham seguros. Mediante o consentimento do Utilizador, a Sierra disponibilizará ao proprietário do Centro Comercial, dados de contacto (nome e email) para efeitos de envio de comunicações de marketing direto.

13.4. Os dados necessários à execução do contrato de prestação de serviços e de mandato serão mantidos pelo período necessário para responder a todas as obrigações legais de faturação, pagamento e devoluções.

13.5. A qualquer momento e dentro dos limites previstos da lei aplicável, o Utilizador, enquanto titular dos dados, pode:

- Aceder, corrigir, atualizar ou solicitar a eliminação dos seus dados pessoais, podendo fazê-lo a qualquer momento, entrando em contacto com a Sierra.
- Opor-se ao tratamento das suas informações pessoais, pedir para restringir o tratamento dos dados pessoais ou solicitar a portabilidade dos dados pessoais, entrando em contacto com a Sierra.
- Retirar o seu consentimento. A retirada de consentimento não afetará a licitude de qualquer tratamento que efetuado antes de ter retirado o consentimento, nem afetará o tratamento das informações pessoais realizado com base em razões legais que não o consentimento.
- Apresentar queixa à autoridade da proteção de dados sobre a recolha e tratamento dos seus dados pessoais. Para obter mais informações, pode entrar em contacto com a autoridade local de proteção de dados (CNPD).

O Utilizador pode exercer os seus direitos contactando a Sierra para dataprotection@sonaesierra.com.

13.6. A Sierra garante a segurança dos dados pessoais do Utilizador através de medidas técnicas e organizativas apropriadas para proteger as informações pessoais que recolhemos e tratamos sobre o Utilizador. As medidas usadas são projetadas para fornecer um nível de segurança apropriado ao risco de processamento das suas informações.

13.7. O Utilizador poderá, caso tenha alguma questão relacionada com o tratamento de dados pessoais, contactar o Encarregado de Proteção de Dados para dataprotection@sonaesierra.com.

14. Declarações e garantias

14.1. O Utilizador declara e garante que está devidamente autorizado a aderir aos presentes Termos e Condições e a cumprir todas as obrigações neles previstas, nomeadamente que tem a capacidade legal para a contratação do Serviço.

14.2. O Utilizador reconhece que estes Termos e Condições constituem uma obrigação legal, válida e vinculante, exequível de acordo com os seus termos e condições.

15. Disposições finais

15.1. Caso alguma das disposições dos presentes Termos e Condições venha a ser declarada nula ou por qualquer forma inválida, ineficaz ou inexecutável, por uma entidade competente para o

efeito, tal nulidade, invalidade, ineficácia ou inexecutabilidade não afetará a validade das restantes disposições dos Termos e Condições, comprometendo-se as Partes a acordar, de boa-fé, uma disposição que substitua aquela e que, tanto quanto possível, produza efeitos semelhantes.

15.2. A invalidade, total ou parcial, de qualquer cláusula dos presentes Termos e Condições, ou a impossibilidade do seu cumprimento, não afetará a validade e a obrigação de respeito pelas restantes, salvo se a parte interessada demonstrar que o fim prosseguido pelas Partes permite supor que estas não o teriam concluído nestas condições.

15.3. Quaisquer pontos relativos ao funcionamento do Serviço que não se encontrem expressamente regulados por estes Termos e Condições deverão ser sujeitos a decisão por parte da Sierra, através do email info.servicos@norteshopping.pt, o qual decidirá dentro da mais ampla margem de discricionariedade permitida por lei.

15.4. Se o Utilizador desejar apresentar uma reclamação no Livro de Reclamações Online poderá fazê-lo através de <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>.

16. Alterações

A Sierra poderá, a qualquer altura, alterar os presentes Termos e Condições, caso em que informará o Utilizador dessa modificação. O Utilizador deverá armazenar ou imprimir uma cópia deste documento (bem como dos documentos para os quais remete) para sua futura referência.

17. Jurisdição e lei aplicável

17.1. O acordo regido pelos presentes Termos e Condições assim como quaisquer obrigações não contratuais emergentes ou ligadas aos mesmos será regido por lei portuguesa.

17.2. Estes Termos e Condições reger-se-ão pela lei portuguesa e, em caso de litígio na interpretação ou aplicação dos mesmos, é competente o foro da comarca de Lisboa. Em alternativa, o Utilizador poderá submeter uma reclamação para o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, utilizando o presente [formulário de reclamação](#).