Condições Gerais de Venda Pré-Contratuais, aplicáveis às vendas à distância e fora dos estabelecimentos comerciais "All House", nomeadamente pelo site www.allhouse.pt, via email ou via redes sociais.

Leia por favor com atenção.

Este documento estabelece a informação pré-contratual relativo aos contratos de venda à distância ou fora do estabelecimento comercial, que alude ao Artigo 4º do Decreto-Lei nº24/2014 de 14 de fevereiro. O domínio de www.allhouse.pt é propriedade da "All House", composto por três sociedades, a "All House Coimbra Almc, Lda", "All House Leiria Alml, Lda" e a "All House Tomar Almt, Lda", respetivamente com sedes, em Estrada N1 (IC2 3040-773 Cernache, Rua Quinta do Seminário 7/8 2400-822 Leiria e Zona Industrial Tomar – Estação Stª. Cita 2305-127 Madalena em Tomar, registadas na Conservatória do Registo Comercial e pessoas coletiva 501366091, 501590773 e 500919348, cada uma com o capital social de 150.000,00€, de hora em diante denominadas por "All House".

As propostas de compra e navegação pelo website da "All House" e seus subdomínios, via email ou redes socias, e assim consequentemente com a compra de qualquer produto, pressupõe a aceitação inequívoca e expressa por defeito das seguintes Informações e das Condições Gerais de Venda.

A "All House" reserva o direito de alterar as informações pré-contratuais constantes no presente documento, no website ou outro local onde estão publicadas, com base na Legislação em Vigor, sem necessidade de qualquer pré-aviso.

A venda dos produtos "All House" apresentados no website, via email ou redes sociais só é válida e aplicável em Portugal Continental, e com as especificações inerentes disponíveis no nosso site para as Regiões Autónomas e restantes Países.

(I) - A Sua Encomenda:

a) É da responsabilidade do cliente verificar se o(s) produto(s) que selecionou se destinam à utilização que lhes pretende dar, se têm as dimensões adequadas ao espaço onde os pretende colocar e se os acessos ao local de destino possibilitam a sua entrega;
b) Os adereços de decoração e complementos, nomeadamente, colchões, estrados, lâmpadas, entre outros …, presentes nos ambientes e apresentados nas imagens do site não estão incluídos no preço, exceto quando expressamente indicado;
c) Os tons das cores do(s) produto(s) nas imagens apresentados podem parecer diferentes da realidade em resultado de vários fatores, como a iluminação no momento da captação da imagem e as características particulares dos materiais, nomeadamente os tons da madeira ou das peles, bem como de outros fatores externos à própria "All House", como são, por exemplo, as características do seu próprio equipamento informático, ou seja, a "All House" não se responsabilizará por qualquer divergência relativamente às expetativas do Cliente e este deve dissipar qualquer duvida ou verificar a sua conformidade;
d) A informação disponibilizada pela "All House", relativa às características essenciais do(s) produto(s) é elaborada tendo em consideração as descrições técnicas partilhadas pelos seus fornecedores, e as fotografias que ilustram os produtos comercializados, em rigoroso respeito pelos melhores padrões do mercado;
e) O Cliente para formalizar qualquer encomenda ou "proposta de compra" no site www.allhouse.pt, tem que, obrigatoriamente registar-se, devendo fornecer os elementos que lhe são solicitados, da forma mais completa e rigorosa possível.

(II) – Processamento do Pedido e da Encomenda:

a) O cliente será contactado o mais breve possível, para que num curto espaço de tempo possa ter os esclarecimentos essenciais para a formalização do seu pedido ou conclusão do mesmo, incluindo taxas e impostos, encargos suplementares de transporte, de montagem, de entrega e outros custos associados, nomeadamente, os de devolução nos termos previstos na cláusula (III) infra, no caso do(s) produto(s), que pela sua natureza não puderem ser devolvidos normalmente pelo correio normal, bem como a forma ou meio de pagamento, a data previsível da entrega e sua modalidade e outras informações que se mostrem pertinentes e necessárias;
b) Genericamente as vendas que são finalizadas no site, dão automaticamente origem a uma "Encomenda de cliente" na qual este está a aceitar todas as condições inerentes, nomeadamente taxas e impostos, bem como os encargos suplementares de transportes e outros custos associados e da sua responsabilidade. Ainda assim, está aceitar as nossas "Condições Gerais de Venda", as presentes "Condições Gerais de Venda Pré-contratuais", O RGPD (Regime geral de proteção de dados pessoais), demais obrigações legais e de controlo interno da "All House";
c) Os pedidos realizados sob consulta (Proposta de Compra) de serão convertidos numa Fatura-Proforma ou Orçamento, que será processado e convertido em "Encomenda de Cliente", após aceitação expressa do Cliente e o recebimento efetivo do preço total, se não tiverem sido aceites mutuamente e expressamente outras condições de pagamento;
d) Considera-se, para todos os devidos e legais efeitos, que a data acordada e aceite pelas partes, como a prevista para o cumprimento da encomenda, é a data constante na Encomenda;
e) Todo o procedimento inerente a cada encomenda é processado de forma automática e gerido dessa forma pelo sistema informático, podendo em caso de falha do sistema gerar algumas incongruências e/ou falhas, ora, nestas circunstâncias sugerimos aos clientes que entre em contacto físico com as lojas, ou através dos nossos contactos telefónicos e/ou pelo email clientes@allhouse.pt.

(III) – Direito à Livre Resolução do Contrato:

a) Às compras exclusivamente efetuadas através do nosso site www.allhouse.pt, via email ou redes sociais, aplica-se o regime jurídico previsto no Decreto-Lei nº24/2014 de 14 de fevereiro, pelo que o cliente tem o direito de livremente resolver o contrato de compra e venda celebrado com a "All House", até ao 14º dia de calendário posterior ao dia em que adquire ou um terceiro, que não seja o transportador, por si indicado adquira a posse física do(s) produto(s), no caso dos contratos de compra e venda; ou do dia em que o cliente ou um terceiro, que não seja o transportador, indicado por si adquira a posse física do último bem, no caso de vários bens encomendados pelo cliente numa única encomenda e entregues separadamente; ou ao dia em que o cliente ou um terceiro, que não seja o transportador, indicado por si adquira a posse física do último lote ou elemento, no caso da entrega de um bem que consista em diversos lotes ou elementos; ou ao dia em que o cliente ou um terceiro, que não seja o transportador, indicado por si adquira a posse física do primeiro bem, no caso dos contratos de entrega periódica de bens durante um determinado período;
b) Para o exercício do referido direito de resolução, o cliente tem que comunicar à "All House" a sua decisão, dentro do referido prazo e de forma clara e inequívoca, o que poderá fazer utilizando o "Modelo de Formulário de Livre Resolução" por carta para a "All House" e para as moradas respetivas das lojas, através do contacto telefónico para os números de telefone disponíveis ou ainda para o email clientes@allhouse.pt, sendo que utilizando estas últimas duas vias, o cliente receberá uma confirmação da receção da declaração de resolução;

c) O cliente deve no prazo máximo de 14 dias após a comunicação da sua decisão de resolver o contrato, devolver o(s) artigo(s) à “All House”, sendo que os custos da devolução do mesmo, em resultado do exercício do direito de livre resolução, são sempre da responsabilidade do cliente e a suportar pelo mesmo;
d) Assim como, e no mesmo prazo indicado na alínea anterior, a “All House” reembolsará o cliente do valor pago pelo(s) produto(s) incluindo os custos iniciais de entrega ao Cliente, com exceção de custos suplementares resultantes da escolha do cliente de uma modalidade de envio diferente da modalidade menos onerosa de envio normal oferecida pela “All House”, e que poderá ser realizado através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado na transação inicial ou outro indicado pela “All House”, salvo acordo expresso em contrário, sendo que e em qualquer caso, o cliente não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso de dinheiro, mas reservando-se a “All House” no direito de proceder à retenção do reembolso enquanto o(s) produto(s) não forem recebidos ou enquanto o cliente não apresentar prova da devolução do(s) produto(s);
e) O cliente deve conservar o(s) produto(s) de modo a poder restitui-lo(s) em estado de novo e nas devidas condições de utilização, assim como deve ter o cuidado de inspecionar a natureza, as características e o funcionamento do(s) produto(s), de modo que não exceda o que habitualmente é admitido em qualquer estabelecimento comercial, deve estar acompanhado de todos os componentes da embalagem original, que não deve estar danificada, sob pena de poder ser responsabilizado pela depreciação do produto;
f) O referido direito do cliente à livre resolução do contrato não se aplica a produto(s) fabricado(s) de acordo com especificações do cliente ou manifestamente personalizados por ele, ou a produto(s) que, por natureza, não possam ser reenviados ou sejam suscetíveis de se deteriorarem e a produto(s) que, após a sua entrega e por natureza, fiquem inseparavelmente misturados com outros produtos.

(IV) – Preço:

a) Os preços apresentados para o fornecimento, entrega e/ou montagem, não incluem a utilização de meios de transporte ou de acesso especiais, como sejam escadas externas ou gruas, ou alterações necessárias de construção civil em portas, janelas, escadas ou outras estruturas do imóvel;
b) Os preços de venda indicados na “Encomenda do Cliente” como comprovativo do pedido, são válidos entre a data da confirmação da encomenda ou do recebimento da encomenda e a data de entrega efetiva, independentemente das possíveis variações positivas ou negativas dos preços de venda e das campanhas praticadas para os mesmos produtos, nesse mesmo intervalo de tempo;
c) Os preços apresentados em www.allhouse.pt incluem o IVA à taxa em vigor;
d) Os preços apresentados em www.allhouse.pt podem ser diferentes das lojas físicas, por diversas razões (erro humano, inexatidões, outros … e como tal, nessas circunstâncias não podem ser utilizados pelo Cliente para a obtenção de algum beneficio e/ou redução de preço.

(V) – Data da Disponibilidade dos Produtos:

a) A data prevista de entrega do(s) produto(s) é a indicada na “Nota Encomenda” enviada por email ou outro meio de comunicação, ou outra previamente acordada por outro meio;
b) Quando os produtos estiverem disponíveis para entrega, o cliente será contactado pelos nossos serviços.

(VI) - Serviço de Entrega e/ou Montagem:

a) O cliente, se assim o quiser, pode solicitar os nossos serviços de montagem especializada, disponíveis aquando da formalização da encomenda, suportando ou não o seu custo, consoante o tipo de produto e/ou o nosso mapa de deslocações, que acrescerá ao da entrega. O serviço de entrega e montagem não inclui qualquer tipo de desmontagem de outros produtos, nomeadamente, mobiliário e outros, existente no local;
b) O cliente deverá garantir que o espaço onde se vai efetuar a montagem está limpo e desimpedido para o efeito;
c) Os serviços de entrega e montagem podem desaconselhar a entrega e/ou montagem, se depararem no local definido, com problemas nos acessos e a possibilidade séria de ocorrência de danos nos produtos. Neste caso específico e se o cliente pretender, mesmo assim, o transporte, entrega e/ou montagem, tal executar-se-á, mas sob sua responsabilidade e risco;
d) Em caso de levantamento nos armazéns e/ou lojas "All House", ou de entrega sem montagem, o cliente deverá verificar no momento se as embalagens exteriores se encontram fechadas e não apresentam sinais de queda ou humidade. As embalagens devem ser sempre abertas pelas zonas indicadas. O Cliente, aquando da entrega, deve verificar no momento o(s) produto(s), e em caso de montagem pelos nossos serviços, se esta ficou em conformidade. No caso de existirem anomalias, ou desconformidades, devem as mesmas ser devidamente registadas, de imediato e em documento próprio, com a nossa Equipa de Montagens;
e) O prazo estipulado de envio da encomenda para o cliente, será o que estiver definido no site consoante o tipo de produto selecionado, salvo rutura de stocks ou outra circunstância alheia à "All House".
f) O custo associado à entrega através das transportadoras corresponde apenas a uma tentativa para o efeito, como tal, em caso de incumprimento da entrega, os artigos ficarão disponíveis e cativos em stock pelo prazo máximo de 15 dias, para reagendamento. Ao reagendar uma nova entrega, os custos associados serão a cargo do cliente. Ultrapassando estre prazo, o valor pago pelo cliente reverte a favor da "All House" e o cliente perde o direito de reclamar a sua entrega.

(VII) – Pagamento:

A "All House" disponibiliza os seguintes meios de pagamento para este tipo de vendas:

a) Referência MB, pagamento de serviços, através da geração de Entidade/Referência/Montante, para proporcionar aos clientes um método comodo, seguro e prático de pagamento, em caixa automática ou homebanking;
b) MB WAY, para pagamentos através de telemóvel com toda a comodidade e segurança;
c) TB, transferência bancária através do IBAN CGD disponível, e com a obrigação de envio do comprovativo;
d) Visa e Mastercard, para aceitar pagamentos com cartões de débito e crédito nacionais e estrangeiros, de forma universal, independentemente da origem do cliente.

(VIII) – Garantia:

a) Os produtos comercializados pela "All House" beneficiam de uma garantia de 3 anos para o consumidor final e suspende-se a partir do momento da comunicação da desconformidade pelo cliente, até à reposição da conformidade (Art.12º do DL nº84/2021 de 18/10), e de 6 meses para uso profissional, contados a partir da data da entrega;

b) A falta de conformidade do produto deve ser transmitida à “All House” no prazo de 2 anos, a contar da data da entrega, conforme referido na alínea e) abaixo, e após esta data cabe ao cliente provar que a desconformidade existia desde a entrega do produto (Art.13º do DL nº84/2021 de 18/10);
c) O garante recai unicamente e especificamente, e sempre na empresa do grupo “All House” que efetuo a venda, e para efeitos da verificação de contactos, o cliente poderá obtê-los através do site “allhouse.pt”, na loja física especifica e/ou através do documento de venda na sua posse, o mesmo “garante” só se aplicará a Portugal Continental, salvo disposição especifica contratual estabelecida entre ambas as partes e/ou legal em contrário;
d) O prazo de reparação ou substituição não deve exceder os 30 dias, salvo nas situações em que a natureza, complexidade, a gravidade da desconformidade e o esforço para a sua reposição justifiquem um prazo superior;
e) Se verificar alguma anomalia (não conformidade) no produto durante o período de garantia, deverá transmitir essa informação para o email clientes@allhouse.pt ou diretamente em qualquer uma das nossas lojas;
f) A “All House” poderá, se entender necessário, efetuar uma avaliação prévia, com a deslocação de um técnico ao local onde foi efetuada a entrega e/ou montagem, devendo o cliente, nesse caso, disponibilizar-se para o receber, em dia a agendar de acordo com a disponibilidade dos nossos serviços;
g) A garantia exclui as consequências decorrentes do desgaste normal, bem como de uma utilização anormal ou manutenção defeituosa, assim como da utilização de produtos de limpeza não adequados aos artigos;
h) A garantia não cobre manchas de humidade e base não apropriada, tanto pela localização dos produtos no “piso” assim como da sua exposição não adequada às oscilações de temperatura, humidade ou exposição solar, entre outras circunstâncias que possam prejudicar o bom estado do produto;
i) No caso de produtos em KIT (móveis em KIT), caso estes não apresentem qualquer defeito visível no momento da abertura da embalagem, a “All House” não se responsabilizará por qualquer circunstância a partir desse momento, ou seja, não reconhecerá qualquer tipo de desconformidade dos mesmos;
j) Sempre que se verifique um defeito (desconformidade) no produto após a entrega, o cliente tem direito à reposição da conformidade a “título gratuito”, com várias opções, nomeadamente reparação do produto, trocar por outro, pedir a redução do preço (proporcionalmente ao valor dos bens conforme nº5 do Art.15º do DL nº84/2021 de 18/10) ou ainda, pode desistir da compra restituindo o produto e recebendo de volta o valor da compra, ou seja, o cliente não poderá de forma direta optar de imediato pela devolução e recebimento do valor pago, terão que ser esgotadas a viabilidade das restantes opções, ressalvando-se raras exceções legais;
k) No caso da resolução definitiva da venda (contrato) a “All House” procederá no prazo de 14 dias à devolução das quantias recebidas e inerentes, por transferência bancária ou cheque nominativo (Art. 20º do DL nº84/2021 de 18/10) a favor do cliente e após a assinatura da nota de crédito respetiva por este (como prova efetiva em como teve conhecimento desta);
l) Em qualquer venda (contrato) aplicar-se-ão sempre as garantias e os seus termos e condições existentes no momento anterior à execução da mesma e/ou no momento da execução mesma (venda), e sempre que existam divergências nos termos das condições previstas nas garantias e da publicidade promovidas, verificar-se-á o porquê da divergência para o cabal esclarecimento da mesma (o erro é humano);
m) Os produtos da Zona Outlet (zona delimitada de promoções, de produtos com produção descontinuada e com defeitos visíveis, conforme alínea b) nº 10 do Art. 5º do DL 166/2013 de 27/12, as quais na generalidade iniciaram-se em 16/09/2019 e temporalmente limitada ao stock existente de cada produto) pelas suas características específicas e momentâneas dos mesmos,

não se enquadram para efeitos de garantia aos mesmos, ou seja, o cliente ao adquirir estes produtos aceita expressamente que não existe qualquer desconformidade presente ou futura com o produto (nº3 do Art. 7º do DL nº84/2021 de 18/10), uma vez que estes estão sujeitos à legislação que os permite serem qualificados e vendidos como tal e a "All House" só está disponível para efetuar a venda nessas condições;

n) Para feitos do nº5 do Art. 45º do DL nº84/2021 de 18/10, as condições de garantia subjacentes aos produtos comercializados pela "All House", estarão devidamente divulgadas fisicamente nas lojas e no site "alllhouse.pt", e em tudo o que não estiver referenciado nesta "CGV" aplicar-se-á o DL nº84/2021 de 18/10 com as devidas adaptações;

o) Para efeitos de acionamento da garantia, é imprescindível que sejam guardados os documentos inerentes à compra dos produtos em causa, nomeadamente os documentos fiscais que comprovam a transação (Fatura Simplificada, Fatura-Recibo, Fatura, …).

(IX) - Devolução e Trocas de Produtos:

a) Nos primeiros 15 dias após a aquisição e caso não esteja totalmente satisfeito com a sua compra, e após autorização pelos serviços da "All House" (conforme controlo interno), poderá efetuar a troca por outros produtos, apresentando os documentos de compra e desde que o produto não tenha sido montado ou utilizado e se encontre devidamente acondicionado na embalagem de origem. O valor será creditado na sua conta de cliente. Nesta situação, e caso se aplique, os custos inerentes ao transporte serão sempre da responsabilidade do cliente;

b) Não são aceites trocas de produtos têxteis, peças de exposição, decoração, colchões e outros similares, em que a embalagem se encontre aberta, bem como mobiliário feito por medida ou com alterações a pedido do cliente (personalizado).

(X) - Litígio e Responsabilidade:

Para qualquer litígio decorrente da aplicação das presentes Condições Gerais de Venda será competente um tribunal da comarca do concelho onde se localiza a sede da sociedade que pertence à "All House" e que efetuou a venda, conforme indicação no início destas condições gerais, com renúncia a qualquer outro.

(XI) – Regime Geral de Proteção Dados (RGPD):

Toda e qualquer venda abrangida por estas condições gerais, à semelhança das vendas efetuadas nas nossas lojas, são precedidas do preenchimento do formulário para o efeito e para efeitos exclusivos do RGPD.

"All House", a sua casa agradece…