

1. Objecto e âmbito de aplicação

A navegação no site, bem como a compra de qualquer produto na norservico Online, implica a aceitação das presentes Condições Gerais de Contratação e Utilização pelo Utilizador e pelo Cliente. A norservico reserva-se no direito de alterar estas condições de utilização e contratação sem aviso prévio, sendo quaisquer alterações publicadas no site www.norservico.pt.

As presentes Condições Gerais de Contratação e Utilização, aplicam-se aos visitantes do site www.norservico.pt e bem assim a quaisquer transacções de natureza comercial realizadas através da loja virtual Norservico Online disponível no mesmo.

2. Titularidade do domínio www.norservico.pt

O site www.norservico.pt encontra-se registado ao abrigo do "Regulamento do registo de domínios/subdomínios de .pt", é propriedade da Norservico lda., com sede na Rua de Camões 682 no Porto, registada na Conservatória do Registo Comercial do Porto.

3. Informação sobre conteúdos

A reprodução, transferência, distribuição ou armazenamento dos conteúdos do site www.norservico.pt sem autorização prévia escrita é proibida para outros fins que não o uso estritamente pessoal. A Norservico reserva-se no direito de modificar a qualquer momento a informação e oferta comercial apresentada sobre: produtos, preços, promoções, condições comerciais e serviços.

Na eventualidade de encontrar em noutros sites, links que lhe permitam o acesso a www.norservico.pt, informamos que a Norservico não tem qualquer responsabilidade nem sobre a proveniência da página nem sobre os conteúdos nela inscritos, exceção a regra do site www.norservico.com, no qual a Norservico Lda também é proprietária desse domínio. Poderá neste e só neste caso, vir a existir link entre os dois

domínios www.norservico.pt e www.norservico.com, caso a Norserviço Lda opte por tal .

É expressamente proibido a introdução de links do nosso site, com fins comerciais sem autorização prévia da Norservico. Da mesma forma, a utilização do domínio www.norservico.com com fins abusivos, e sem autorização prévia, pode ser susceptível de recurso aos meios legais competentes por parte da Norservico.

As fotografias apresentadas no site são meramente ilustrativas. Recomendamos que faça uma consulta detalhada do produto para informação acerca das respectivas características.

No site www.norservico.pt poderá encontrar produtos não originais (peças) são descritos no site como “não originais” ou “adaptáveis ” essa informação é dada no título ou ficha do produto quando o mesmo não é original.

Faremos todos os esforços para que a informação apresentada esteja isenta de erros tipográficos e sempre que estes ocorram, procederemos logo que possível, à respectiva correcção. No caso da informação apresentada não corresponder às características do produto, assiste ao Cliente o direito à resolução do contrato de compra e venda nos termos legais aplicáveis.

Os preços e especificações dos produtos estão sujeitos a alteração sem aviso prévio.

Caso a Norservico, venha a constatar que alguns produtos poderão constar com preço incorrecto,. Se o preço for superior, informaremos o Cliente por email e aguardaremos a decisão sua decisão de aceitar a nova proposta ou cancelar a encomenda.

Os produtos da [norservico.pt](http://www.norservico.pt) (loja virtual) são independente da loja física, ou de outros sites da propriedade da Norserviço, Lda, no que diz respeito às quantidades em stock e preço . Todas as campanhas promocionais têm stock limitado e exclusivo para comercialização online. Em caso de indisponibilidade do produto e/ou ruptura de stock, será informado do cancelamento parcial ou total da sua encomenda com direito ao reembolso da respectiva quantia paga.

A Norservico não é responsável, directa ou indirectamente, por qualquer informação, conteúdo, afirmações ou expressões que constem nos textos dos artigos comercializados no site www.norservico.pt. A autoria do conteúdo dos descritivos dos produtos é da responsabilidade dos editores, fabricantes e distribuidores dos artigos em questão.

As fotos apresentadas podem não corresponder às configurações descritas. Preços e especificações sujeitos a alteração sem aviso prévio. A Norserviço, Lda declina qualquer responsabilidade por eventuais erros publicados no site, incluindo eventuais erros de actualização de preços. Quaisquer encomendas de produtos só serão válidas após nossa re-confirmação e aceitação por envio de um email ao cliente.

Todas as informações contratuais estão escritas em língua portuguesa, assim como a informação dos artigos, comunicações por email e formalização da venda. O site em si poderá ter alguma curta informação em Inglês para melhor orientação de visitas/clientes de outros países.

4. Propriedade intelectual e industrial

Todos os textos, comentários, trabalhos, ilustrações, obras e imagens reproduzidos ou representados no site www.norservico.pt são estritamente reservados nos termos do direito de autor bem como dos direitos de propriedade intelectual, para o mundo inteiro. Nessa conformidade e nos termos do Código da Propriedade Intelectual, só é autorizada a utilização para fins privados sob reserva de disposições contrárias incluindo disposições mais restritivas constantes do referido código. Qualquer reprodução ou representação total ou parcial do site www.norservico.pt ou de todo ou parte dos elementos incluídos no mesmo é estritamente proibida.

As denominações sociais, marcas e sinais distintivos reproduzidos no site www.norservico.pt estão protegidos nos termos das disposições legais aplicáveis à propriedade industrial. A reprodução ou representação de todo ou parte de quaisquer sinais distintivos é estritamente proibida e deve ser objecto de uma autorização escrita prévia do titular da marca. Certos produtos tais como nomeadamente os programas informáticos (softwares) são objecto de direitos de utilização pessoais e específicos que regulam as cópias, as difusões públicas, a locação. O Cliente deve cumprir as condições gerais de venda destes produtos e a Norservico não se responsabiliza pela utilização que seja feita dos mesmos neste âmbito.

5. Responsabilidades

Todos os produtos comercializados na Norservico Online estão em conformidade com a legislação portuguesa.

A Norservico declina qualquer responsabilidade em caso de violação da legislação do país onde a encomenda é entregue. Compete ao Cliente verificar junto das autoridades locais as condições de importação ou de utilização dos produtos que pretenda encomendar.

A Norservico não é responsável por prejuízos decorrentes de interferências, interrupções, vírus informáticos, avarias ou desconexões do sistema operativo que possam impedir, temporariamente, o acesso, a navegação ou a prestação de serviços aos Utilizadores.

6. Obrigações dos Clientes e Utilizadores

O Cliente e o Utilizador devem cumprir as presentes condições gerais e respeitá-las. Comprometem-se nomeadamente a cumprir as seguintes obrigações:

- 1) É proibido introduzir, armazenar ou difundir através do site conteúdos difamatórios, obscenos, injuriosos, xenófobos e/ou de qualquer outra índole que violem os princípios gerais de direito e a ordem pública;
- 2) Guardar, e não divulgar, a sua password de entrada no site por forma a impedir que terceiros acedam à sua conta na Norservico.pt;
- 3) Não utilizar identidades falsas;
- 4) A facultar dados pessoais e moradas correctas por forma a que a NORSERVICO possa processar devidamente as encomendas;

O Cliente é responsável pela veracidade dos dados comunicados à Norservico e compromete-se a inserir de imediato na sua Conta de Registo Norservico Online, quaisquer alterações aos mesmos.

A Norservico declina qualquer responsabilidade por eventual atraso ou impossibilidade de processamento da encomenda, nomeadamente no acto de entrega, decorrente de erro ou insuficiência dos dados comunicados pelo Cliente.

O uso deste site encontra-se sujeito às condições de utilização pré definidas pela Norservico, na qualidade de sua única e exclusiva titular.

Encontra-se assim expressamente vedado aos seus utilizadores transmitir mensagens ou informação injuriosa, enganosa, difamatória, obscena ou que viole, por qualquer forma, o direito à intimidade ou à propriedade intelectual ou industrial de terceiros, bem como a disponibilização de qualquer informação que possa ser prejudicial para terceiros ou para o titular do site.

A Norservico reserva-se o direito a eliminar a conta do utilizador que concretize alguma destas situações.

7. Privacidade e Protecção de Dados Pessoais

Protecção de Dados Pessoais

1. A sociedade responsável pela recolha e tratamento de dados pessoais na aceção do Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de Abril de 2016 (de ora em diante RGPD) é a **Norserviço, Ida** pessoa coletiva número **501838180**, CAE (47784 - Comércio a retalho de outros produtos novos, em estabelecimentos especializados, n. e), com sede na Rua de Camões nº 682 – 4000-142 Porto.
2. Os dados pessoais do cliente/utilizador recolhidos no site **norservico.pt** via formulários de pedidos de contacto ou via loja online serão tratados unicamente para serem utilizados na resposta a esse pedido, ou no caso da loja online para comunicação de informações com a compra específica efetuada pelo cliente/utilizador. Por nenhuma via os dados serão disponibilizados a entidades terceiras à **Norserviço, Ida**.
3. Os dados pessoais do cliente poderão ainda ser tratados para fins de comunicação de campanhas/produtos desde que o Cliente dê previamente o seu consentimento específico e expresso.
Neste caso, o tratamento de dados pessoais basear-se-á no consentimento do Cliente. O Cliente dispõe do direito de se opor ao tratamento ou retirar o seu consentimento, em qualquer momento. Para o efeito, poderá utilizar os meios indicados no próximo ponto 4.

4. O Cliente pode contactar a **Norserviço, Ida** para qualquer questão relacionada com a proteção de dados pessoais, bem como para o exercício dos seus direitos referentes aos seus dados pessoais, dirigindo o seu pedido escrito através do correio eletrónico **norservico@hotmail.com** , ou por carta utilizando o seguinte destinatário: Tratamento de Dados – **Norserviço, Ida** – Rua de Camões nº 682 – 4000-142 Porto.
5. Os dados do cliente serão conservados por obrigações legais (Ex: faturação).
6. O Cliente, na qualidade de titular dos dados pessoais, tem o direito de solicitar, através dos contactos mencionados no ponto 4 e nos termos previstos na lei aplicável, o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, a retificação dos dados pessoais que forem imprecisos ou incompletos, o apagamento/esquecimento dos dados pessoais (com a exceção referida no ponto 5), a limitação total ou parcial do tratamento dos dados pessoais, o direito de se opor ao tratamento e o direito à portabilidade dos dados pessoais num formato estruturado (Excel, CSV), de uso corrente e de leitura automática.
7. A **Norserviço, Ida** é perscrutora do uso da pseudonimização sendo que o uso do ID do pedido de contacto, do ID de cliente, ID de encomenda online, ID de folha de reparação são termos familiares internamente e no tratamento da informação.
8. Não são executados no site da **Norserviço.pt** algoritmos que promovam decisões automatizada ou a criação de perfis (profiling).
9. A **Norserviço, Ida** cumpre com os requisitos inerentes à segurança em linha, usando os meios de segurança adaptados, com certificado de segurança e encriptação de dados.
10. Sempre que o Cliente considere que a **Norserviço, Ida** violou os direitos de que dispõe nos termos das leis de proteção de dados pessoais poderá apresentar reclamação perante a autoridade de controlo competente (Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD), R. de São Bento 148, 1200-031 Lisboa).
11. .O cliente autoriza expressamente a NORSERVICO a enviar informação sobre produtos e serviços que possam ser do seu interesse utilizando os seus dados pessoais para efeitos de marketing directo através de qualquer canal de comunicação, nomeadamente mediante a utilização de correio electrónico, SMS, MMS ou outras formas de chamada automática. A NORSERVICO não comercializará nem partilhará a sua base de dados de clientes com terceiros.

Utilização de cookies pela NORSERVICO

Os cookies são pequenos ficheiros de texto enviados pelos sítios Web que visita e que são armazenados no seu computador. São amplamente utilizados para o funcionamento dos sítios Web, ou para aumentar a eficiência dos mesmos, bem como para fornecer informações aos proprietários do sítio.

A NORSERVICO utiliza cookies para recolher informações sobre como os visitantes utilizam o seu sítio Web. Usamos a informação para criar relatórios e para nos ajudar a melhorar o sítio. Os cookies recolhem informações de forma anónima, incluindo o número de visitantes, os sítios de onde provêm e as páginas que visitaram.

Os visitantes do nosso site utilizam diferentes programas de consulta e diferentes computadores. A fim de facilitarmos ao máximo as suas consultas, com a tecnologia que está a utilizar, anotamos automaticamente o tipo de programa de consulta (tal como, Internet Explorer, Netscape) e sistema operativo (Windows, Macintosh) utilizado por um visitante, bem como o nome de domínio da entidade fornecedora de serviço Internet do visitante. Recolhemos igualmente o número total de visitantes ao nosso site, de forma conjunta, para nos permitir actualizá-lo e melhorá-lo da maneira mais produtiva; neste processo não são extraídas informações pessoais identificáveis. Estes dados permitem-nos saber se há mais visitantes a preferir determinadas funções ou áreas, contribuindo assim para que possamos manter o nosso

site actualizado e interessante para a maioria dos nossos visitantes.

A tecnologia "cookie" ajuda-nos a fornecer conteúdos adaptados aos interesses dos visitantes. Os sites que oferecem possibilidades de aquisição online utilizam cookies para registar e processar os elementos constantes do seu cartão de compra. Sempre que autorizados, poderemos associar informações pessoais a um ficheiro cookie em tais circunstâncias.

Se não desejar receber cookies, pode configurar o seu computador para o avisar sempre que receber um cookie ou desactivar todos os cookies através do seu programa de consulta (Internet Explorer ou Netscape Navigator). (Consulte o menu de Ajuda do seu programa de consulta para saber qual a forma correcta de alterar ou actualizar os cookies). Se desactivar os cookies, poderá não conseguir aceder a algumas das funções acima indicadas.

Através das suas definições, a maioria dos browsers permite ter algum controlo sobre a maioria dos cookies. Para obter mais informações sobre cookies, incluindo para saber que cookies foram instalados e como podem ser geridos e eliminados, visite www.allaboutcookies.org. Se não quiser que as suas visitas a sítios Web sejam detectadas pelo Google Analytics, vá a <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout>.

8. Realização de encomenda online

Para a realização de compras através do site www.norservico.pt é necessário registar-se como Cliente preenchendo o formulário disponível online. Depois de registado, basta inserir no cesto de compras virtual todos os artigos que pretenda adquirir. Deverá seguir todos os passos da compra para que a mesma fique finalizada com sucesso.

A validação do pedido de compra supõe que o Cliente tomou conhecimento e aceita as Condições Gerais de Contratação e Utilização do site www.norservico.pt. Os dados registados pela NORSEVICICO constituem prova do conjunto de transacções efectuadas entre a NORSEVICICO e o Cliente. É da responsabilidade da NORSEVICICO arquivar o documento electrónico em que se formalize o contrato e mantê-lo acessível.

Logo que termine a sua compra, receberá um email automático a confirmar a transacção. Caso os dados não estejam correctos poderá pedir de imediato a sua alteração, ou até, a anulação da compra efectuada.

9. Disponibilidade dos produtos

A NORSEVICICO apenas processa uma encomenda efectuada por um cliente após confirmação do respectivo pagamento, pelo que a NORSEVICICO não pode garantir a disponibilidade dos artigos até ao início do referido processamento. O tempo estimado de entrega dos nossos produtos em stock é de 2 a 4 dias úteis, em caso de ruptura o prazo médio de entrega é de 7 dias úteis (com alguma excepções muito raras, tais como haver ruptura do fabricante, aí poderá chegar aos 15 dias úteis).

A NORSEVICICO só faz expedição nos dias úteis. Desta forma, não são contabilizados nem os fins de semana nem os feriados para estimativa de entrega de encomendas. Em todo o caso, as datas de estimativa de entrega são meramente indicativas.

Qualquer atraso verificado na expedição de artigos, face às datas de estimativa apresentadas, não confere o direito a indemnização.

10. Gastos de envio

Custos de envio para Portugal Continental com preço variável entre 2,90 euros a 18 euros, sendo que em média anda nos 4.88 euros (acresce iva , preço é informado no simulador do site), conforme as opções de entrega escolhidas pelo cliente, e apresentadas durante o processo de encomenda.

Encomendas acima de 50kg a Norservico reserva o direito de ultrapassar os 18 euros (acresce iva , preço é informado no simulador do site)

O preço de envio para as Ilhas é variável e será comunicado ao cliente após encomenda e nessa altura o cliente poderá confirmar ou anular a encomenda.

11. Cancelamentos, trocas e devoluções

Aplicável em compras realizadas em www.norservico.pt (vendas à distância).

O Cliente poderá cancelar a sua encomenda em qualquer momento até à entrega da mesma, com direito ao reembolso de todas as quantias pagas. A partir da recepção da encomenda pelo Cliente, este poderá exercer o seu direito de livre resolução nos termos legalmente previstos e abaixo indicados.

O não pagamento da encomenda no prazo de 8 (oito) dias subsequentes à data em que a mesma foi efectuada implica o cancelamento automático da mesma.

Nos termos do disposto na Lei 7/2004 de 7 de Janeiro, relativa ao comércio electrónico, a NORSEVICCO reserva-se o direito de cancelar unilateralmente a encomenda sempre que se verifique erro de programação, defeito de funcionamento dos computadores da NORSEVICCO ou caso a proposta contratual chegar deformada ao seu destino e que o erro incida sobre um elemento essencial do contrato.

Resolução de Contratos (Devoluções) - Compras à distância (efetuadas em www.norservico.pt)

Para compras à distância (online e a receber na morada via transportadora), a Lei Portuguesa estabelece ao consumidor um prazo de 14 dias (vulgarmente conhecido como período de reflexão) após tomar posse física dos bens, durante o qual pode devolver o(s) artigo(s) sem a necessidade de indicar um motivo. Nos casos de livre Resolução de Contrato, os portes de devolução ficam a cargo do consumidor, conforme estipulado no n.º 2 do artigo 13º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro.

Resolução de Contratos (Devoluções) - Compras efetuadas diretamente na loja física

Para compras efetuadas diretamente na loja física, ao contrário do que acontece nas compras à distância, a Lei Portuguesa não estabelece a obrigatoriedade da empresa vendedora aceitar a Resolução de Contrato (Devolução) caso esse artigo esteja em conformidade.

Nestes casos, apesar da Lei Portuguesa não impor à empresa vendedora a aceitação da devolução do bem adquirido pelo consumidor, a NORSERVICO, por cortesia com os seus Clientes, poderá após análise, aceitar essa devolução nos primeiros 14 dias após a compra, porém, o reembolso apenas poderá ser feito via nota de crédito. Esta nota de crédito poderá ser descontada parcialmente ou na totalidade em novas compras na NORSERVICO, quer seja na Loja Online (em www.norservico.pt) ou diretamente na loja física, após ter sido atribuída à conta de Cliente. A nota de crédito tem a validade de 1 ano.

Nota: Levantamento de encomendas na loja física decorrente de reservas ou compras previamente feitas através da Loja Online, será aplicada a legislação que rege as compras efetuadas diretamente na loja, não contando desta forma como uma compra efetuada à distância.

Condições de aceitação de Devoluções/Trocas

Apesar de serem aceites devoluções/trocas nos primeiros 14 dias em compras à distância (conforme descrito acima), os bens devolvidos só serão aceites caso respeitem escrupulosamente as seguintes condições:

- O artigo devolvido tem de estar intacto e sem qualquer marca/dano de uso.
- Terá de devolver o artigo juntamente com a sua embalagem, manuais e acessórios imaculados.
- Juntamente com o bem devolvido, terá de juntar a fatura onde consta esse mesmo artigo.

No caso de violação de algum destes pontos, não poderemos aceitar a devolução (e o conseqüente reembolso) ou a troca.

Artigos não aceites para Devoluções/Trocas

Salvo anomalia técnica, existem artigos que pela sua natureza não podem ser aceites para devoluções/trocas.

- Não são aceites trocas ou devoluções de pilhas, consumíveis, peças.
- Não são aceites trocas ou devoluções de máquinas ou ferramentas elétricas a bateria ou a gasolina cujo os selos das embalagens da marca quebrados.

Forma de reembolso de Devoluções

Para as vendas à distância com entrega pela transportadora, caso pretenda o reembolso após efetuar uma devolução, o mesmo será feito via transferência bancária para o IBAN que nos indicar na altura do pedido de devolução e entregue junto com o produto e fatura. A NORSERVICO fará o reembolso do valor pago pelo artigo assim que seja feita a verificação técnica do estado do produto e verificação do cumprimento das condições acima descritas (ver ponto 1). Para as vendas na loja física o reembolso apenas poderá ser feito via nota de crédito. Esta nota de crédito poderá ser descontada parcialmente ou na totalidade em novas compras na NORSERVICO, quer seja na Loja Online (em www.Norservico.pt) ou diretamente na loja física, após ter sido atribuída à conta de Cliente. A nota de crédito tem a validade de 1 ano.

Dar início ao processo de Devolução/Troca

Para dar início ao processo de devolução/troca basta dirigir-se à loja NORSERVICO com o artigo e a sua factura, para vendas online deverá enviar uma email a norservico@hotmail.com, com os documentos de compra e a solicitar a devolução do mesmo. Posteriormente irá receber uma autorização e confirmação por email e deve enviar o artigo via transportadora/ctt para o armazém NORSERVICO. Estando o artigo em conformidade, o valor dos portes da devolução ficam a cargo do consumidor.

12. Garantia dos Bens de Consumo e Assistência Pós-Venda

no DL 67/2003 de 8 de Abril, com alterações introduzidas pelo DL 84/2008, de 21 de Maio

Todos os equipamentos estão abrangidos por uma garantia de conformidade de 2 anos. Para consumíveis não existe um prazo especificado de garantia, considera-se em garantia durante o prazo de validade do mesmo e até um consumo não superior a 20%..

Os produtos considerados par algumas marcas como profissionais, só têm um ano de garantia, esta ponto é a responsabilidade da marca do mesmo.

Caso o produto adquirido apresentar defeito ou avaria, deverá comunicar o mesmo ao Apoio ao Cliente Norservico , para o email: norservico@hotmail.com , informando o número da sua encomenda e a descrição do mau funcionamento. Os custos com a devolução dos artigos dentro do período da Garantia, serão suportados pelo cliente, excepto nos casos em que o defeito ou avaria seja reportada nos primeiros 14 dias após a compra. Neste caso a NORSERVICO fará a recolha do produto sem custos. Os custos de envio da NORSERVICO para o cliente do produto reparado ou trocado dentro do período de garantia são suportados pela NORSERVICO

Após a recepção do artigo nas instalações da NORSERVICO faremos a verificação técnica e, em caso de comprovarmos qualquer falta de conformidade, o artigo será substituído. Neste caso, procederemos à substituição do artigo e faremos um novo envio para a sua morada sem qualquer custo adicional.

Se a verificação técnica detectar sinais de mau uso, e/ou qualquer problema que possa ter causado o mau funcionamento do artigo (por ex: queda, humidade, etc.) será contactado para nos indicar se pretende que procedemos à reparação do equipamento remetendo o mesmo para a fazemos Assistência Técnica da marca.

No caso de bens fora do prazo de garantia, a NORSERVICO presta igualmente assistência técnica, pelo que poderá informar e enviar os artigos com defeito ou avaria para o Apoio ao Cliente Norservico para o email norservico@hotmail.com . Os artigos serão analisados pelo Serviço Pós-Venda NORSERVICO que emitirá um parecer técnico e respectivo orçamento de reparação. A reparação só será iniciada após aceitação do orçamento por parte do Cliente.

13. Legislação Aplicável

Todas as compras efectuadas no site www.norservico.pt estão sujeitas à legislação portuguesa. Qualquer conflito ou divergência deverá ser submetido ao **Tribunal Arbitral do centro de informação de consumo e arbitragem do Porto**, com morada na Rua Damião de Gois, nº 31, loja 6 - 4050-225 Porto, autorizado pela portaria nº 81/2001 de 8 de Fevereiro, aceitando a arbitragem como forma de resolução de conflitos de consumo originado em vendas de bens ou serviços efetuados na área metropolitana do Porto.