

## **LOJA ONLINE PRIO - TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS**

**[www.prio.pt](http://www.prio.pt)**

Antes de efetuar qualquer encomenda leia atentamente os termos e condições legais e a nossa política de privacidade.

### **1. Introdução**

- 1.1. As presentes condições gerais são aplicáveis a qualquer compra e venda efetuada entre a PRIO ENERGY, S.A., (doravante designada por PRIO), com sede no Terminal de Granéis Líquidos, Lote B – Porto de Aveiro, 3830 – 565 Gafanha da Nazaré, Portugal, com o NIPC 507 872 525, e qualquer Cliente que pretenda efetuar compras através da página Web [www.prio.pt](http://www.prio.pt) (doravante designado por Cliente).
- 1.2. Ficam ao abrigo das presentes condições gerais a compra e venda de GÁS PRIO e todos os produtos disponíveis na Loja Online PRIO (doravante Produtos).
- 1.3. As partes, de boa-fé, acordam que as compras efetuadas através da página Web [WWW.PRIO.PT](http://WWW.PRIO.PT) serão reguladas pelas presentes condições gerais e, em tudo o que não esteja regulado, pelas disposições legais em vigor.
- 1.4. Caso tenha dúvidas relativamente às condições ou política de privacidade, pode contactar-nos através do nosso formulário de contacto.

## **2. Do contrato**

2.1. As presentes Condições Gerais têm por objeto regular todas as compras e vendas, mediante a realização de encomendas efetuadas pelo Cliente, na Página Web [www.prio.pt](http://www.prio.pt).

2.2. Com as presentes Condições Gerais visa-se disponibilizar e definir todas as informações necessárias ao Cliente sobre as modalidades de encomenda, venda, pagamento, entregas e devoluções.

2.3. O Contrato considera-se celebrado com a realização da encomenda e respetivo pagamento, na medida em que traduz a manifestação de vontade do Cliente em adquirir o Produto.

## **3. Utilização da nossa página Web da PRIO**

3.1. Ao utilizar a presente página web e/ou ao fazer encomendas através da mesma, o Cliente compromete-se a:

3.1.1. Utilizar a página web apenas para fazer consultas ou encomendas legalmente válidas;

3.1.2. Não efetuar nenhuma encomenda falsa ou fraudulenta;

3.1.3. Facultar o endereço eletrónico, endereço postal e/ou outros dados de contacto, de forma verdadeira e exata;

3.1.4. Preencher todos os campos assinalados como obrigatórios para realizar a encomenda;

3.1.5. Declarar ser maior de 18 anos e que compreende os presentes Termos e Condições Gerais.

3.1.6. Não fazer uso indevido desta página Web, através da introdução intencional de vírus, cavalos de Tróia, bombas lógicas ou de qualquer outro material tecnologicamente prejudicial ou danoso.

3.1.7. Não obter acesso não autorizado ao servidor em que a página se encontra ou a qualquer servidor, computador ou base de dados relacionada com a mesma.

3.1.8. Não causar danos na página Web, através de um ataque de navegação de serviço ou de um ataque distribuído de navegação de serviço.

3.2. O incumprimento do estipulado em 3.1. poderá implicar a prática de crime, nos termos da Lei Penal e legislação especial aplicável e, como tal, informaremos as autoridades competentes sobre qualquer uso indevido, ou tentativa de ataque e cooperaremos para descobrir a identidade do atacante.

3.3. Em caso de incumprimento da presente cláusula, deixará igualmente de estar autorizado a utilizar a presente página Web.

3.4. A PRIO não será responsável por quaisquer danos ou perdas, resultantes de um ataque de navegação de serviço, vírus ou qualquer outro programa ou material tecnologicamente prejudicial ou danoso, que possa afetar o computador do Cliente, equipamento informático, dados ou materiais, em consequência da utilização da página Web ou do descarregamento de conteúdos da mesma ou dos conteúdos para os quais a mesma redirecione.

#### **4. Disponibilidade do serviço**

O serviço apresentado nesta página Web está disponível apenas para entregas em Portugal Continental e, no caso do GÁS PRIO, nos concelhos/distritos devidamente assinalados com a descrição “Disponível para encomenda online”.

#### **5. Disponibilidade dos produtos**

Todas as encomendas estão sujeitas à disponibilidade do stock dos produtos. Neste sentido, se ocorrer qualquer dificuldade relativamente ao fornecimento de produtos ou se não houver artigos em stock, a PRIO comunica de imediato a indisponibilidade, reembolsando qualquer quantia paga pelo Cliente, nos prazos legalmente previstos.

#### **6. Como encomendar**

O Cliente concretiza a sua encomenda através da conclusão do processo de compra apresentado na página Web [www.prio.pt](http://www.prio.pt), adicionado o(s) produto(s) que pretende ao cesto de compras.

Para encomendar em [www.prio.pt](http://www.prio.pt) é necessário que o Cliente disponha de uma conta de e-mail e que o seu browser esteja configurado para aceitar cookies e pop-ups, no

sentido de permitir o usufruto de todas as condições de navegabilidade da loja online PRIO.

## **6.1. Processo de encomenda**

O Cliente concretiza a sua encomenda através da conclusão do processo de compra apresentado na página Web WWW.PRIO.PT, adicionado o(s) produto(s) que pretende ao cesto de compras.

Para encomendar em WWW.PRIO.PT é necessário que o Cliente disponha de uma conta de e-mail e que o seu browser esteja configurado para aceitar cookies e pop-ups, no sentido de permitir a utilização de todas as condições de navegabilidade da loja online PRIO.

### **6.1.1. Como fazer uma encomenda em [www.prio.pt](http://www.prio.pt):**

#### **Gás PRIO**

- Navegar na página “Gás” e introduzir o seu código postal.
  - Verificar se o concelho está habilitado para venda online, através da designação “Disponível para encomenda online”;
  - Adicionar os produtos que o Cliente pretende adquirir;
  - Finalizar a compra;
- 
- Selecionar o método de entrega – Normal ou Express (poderá estar disponível apenas um método de envio);
  - Selecionar a data e o período de entrega;
  - Selecionar a opção de pagamento;
  - Rever a encomenda;
  - Proceder ao pagamento e confirmar a encomenda;
  - O Cliente receberá a confirmação da encomenda por e-mail.

## **Loja Online:**

- Navegar na página “Loja Online” e escolher o artigo que pretende
- Verificar se o artigo está disponível para encomenda consultando a informação presente na página de detalhe do produto.
- Adicionar os produtos que o Cliente pretende adquirir;
- Finalizar a compra;
- Selecionar a opção de pagamento;
- Rever a encomenda;
- Proceder ao pagamento e confirmar a encomenda;
- O Cliente receberá a confirmação da encomenda por e-mail.

6.1.2. A confirmação final da encomenda pelo Cliente equivale à aceitação plena e completa dos preços e descrição dos produtos disponíveis para venda, assim como destes Termos e Condições de Venda.

6.1.3. A encomenda está confirmada quando selecionado o botão “Pagar com segurança”. Caso seja selecionado o modo de pagamento via Referência Multibanco, a encomenda será processada e confirmada quando efetuado o pagamento.

## **6.2. Comprar como convidado**

Exclusivamente no que se refere a GÁS PRIO, a página Web permite a compra através da funcionalidade de “compra como convidado”. Nesta modalidade de compra são solicitados apenas os dados imprescindíveis para o Cliente poder realizar o pedido. Uma vez finalizado o processo de compra, será oferecida a possibilidade de se registar como utilizador ou continuar como utilizador não registado.

## **6.3. Direito a não aceitar encomenda ou cancelar a compra 6.4.**

A PRIO reserva-se no direito de recusar ou cancelar a encomenda (mesmo depois da confirmação automática da mesma), nas seguintes condições (ou outras que se venham a verificar), sem que lhe possa ser atribuída qualquer responsabilidade por quaisquer danos ou custos:

- a) O produto já não se encontra disponível/em stock (os pagamentos serão devolvidos);
- b) A informação de faturação não é correta ou verificável;
- c) A encomenda é sinalizada pelos Sistemas de Segurança da PRIO como uma encomenda incorreta ou encomenda suscetível de fraude;
- d) A transferência para pagamento da encomenda não foi rececionada num período de 48 horas após a aceitação da encomenda;
- e) Se a PRIO detetar que o Cliente é menor;
- f) Se a PRIO detetar que o Cliente é revendedor;
- g) Se não for possível entregar no endereço fornecido.

## **7. Preço e Fatura**

### **7.1 Preço dos produtos**

7.1.1. Todas as compras efetuadas através desta página Web estão sujeitas à taxa de Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) portuguesa em vigor. Os preços desta página Web são todos cotados em euros.

7.1.2. O preço total especificado no menu final do checkout inclui impostos e custos de envio.

7.1.3. O Cliente compromete-se ao pagamento exato, especificado na confirmação da encomenda e fará pagamentos individuais por encomenda.

### **7.2 Erros no preço**

7.2.1. Os preços dos produtos exibidos no site contêm/comportam o Valor Acrescentado (IVA). As taxas de envio são aplicadas por encomenda. O preço exato da taxa de envio dependerá do país onde a sua encomenda será entregue.

7.2.2. Os preços dos produtos apresentados no site são passíveis de alteração. A PRIO reserva-se no direito de alterar os preços sem aviso prévio. Os preços exibidos no momento da compra são os preços aplicados a essa compra.

7.2.3. Note que mesmo sendo o site atualizado com extrema atenção é possível que a informação sobre o preço no site contenha erros. A PRIO não se compromete com a oferta e reserva-se ao direito a cancelar a sua encomenda, no caso de tal erro ocorrer.

### **7.3. Alterações de preço**

7.3.1. A PRIO reserva-se ao direito de alterar os preços sem aviso prévio.

7.3.2. Os preços exibidos no momento da compra são os preços aplicados a essa compra.

### **7.4. Fatura**

7.4.1. Os dados constantes na fatura são da inteira responsabilidade do Cliente.

7.4.2. A fatura, depois de emitida não poderá ser reemitida com alterações.

## **8. Caução (Gás online)**

8.1. No caso do Cliente não ter uma garrafa vazia para troca, acresce o valor da respetiva caução, cujo pagamento deverá ser efetuado no ato da entrega, de forma independente do pagamento online dos produtos.

8.2. Os preços da caução serão aqueles que forem estipulados, em cada momento, na página Web.

## **9. Pagamento**

### **9.1. Métodos de pagamento**

Na página [www.prio.pt](http://www.prio.pt), a PRIO disponibiliza as seguintes modalidades de pagamento via SIBS Payments:

a) Cartão de crédito (Visa, Mastercard) - Para efetuares o pagamento com cartão de crédito (Visa ou Mastercard) tens de ter ativo o serviço 3D-Secure. O serviço 3D-Secure garante uma segurança acrescida nos pagamentos online.

b) Referência Multibanco - Para efetuares o pagamento por Referência Multibanco basta dirigires-te a um equipamento, selecionar “Pagamentos e Outros Serviços” > “Pagamento de Serviços” e, de seguida, introduzires a Entidade, Referência e Montante. Podes efetuar o pagamento no prazo de 48 horas. Aconselhamos que guardes o talão, dado que este serve como comprovativo do pagamento.

c) MB Way

d) \*FLOA 3X

e) \*FLOA 4x – Quando aplicável

f) Klarna

O Cliente compromete-se a não tentar pagar por qualquer outro meio não especificado. Se o fizer a PRIO não se responsabiliza por perdas ou quaisquer outros danos que daí possam advir.

Pague em 3 prestações, Pague em 4 prestações, ou em pagamento diferido sem custos com cartão de débito ou crédito com o seu parceiro FLOA.

\*FLOA BANK, uma sociedade anónima (société anonyme), com o capital social de € 72.297.200, registada no registo comercial de Bordeaux com o número 434 130 423, com sede em Bâtiment G7 - 71 Rue Lucien Faure em Boreaux (33300), FRANCE. Oferece soluções de pagamento reservadas a particulares (pessoas singulares maiores de idade) residentes em Portugal e titulares de um cartão bancário Visa ou MasterCard com uma data de validade correspondente à duração do reembolso que lhe permite pagar as suas compras de bens e/ou serviços, através de "Pagamento Diferido", "Pagamento em 3X" ou "Pagamento em 4X", sem juros.

Após ter concluído a sua encomenda, deverá optar por pagar utilizando o método de pagamento pretendido "Pagamento Diferido", "Pagamento em 3X" ou "Pagamento em 4X" por Cartão de Crédito; será então redirecionado para a página web da FLOA BANK, onde poderá efetuar o seu pagamento. A FLOA BANK reserva-se o direito de aceitar ou recusar o pedido de financiamento; o cliente poderá, dentro do prazo de 14 dias, cancelar o pedido de pagamento efetuado. Para mais informações, clique aqui.

Note que se solicitar o pagamento da sua encomenda de bens e/ou serviços utilizando estes métodos de pagamento, os seus dados pessoais serão transmitidos à FLOA BANK para efeitos de análise do pedido de financiamento, gestão do contrato de crédito e, se for caso disso, de recuperação. Para mais informações, clique aqui.

## **9.2. Processamento do pagamento**

9.2.1. Para reduzir os riscos de acesso não autorizado, os dados do cartão de crédito do Cliente serão encriptados. Após a receção da encomenda, a PRIO faz uma pré-autorização ao cartão para garantir que existem fundos suficientes para completar a transação.

9.2.2. No caso do pagamento com cartão de crédito, o débito será efetuado no cartão do Cliente imediatamente após confirmação da expedição da mercadoria. Se alguns

produtos se encontrarem esgotados, o valor dos mesmos será creditado no cartão do utilizador, após o fecho da encomenda.

9.2.3. Se a forma de pagamento selecionada for Referência Multibanco, o débito efetuar-se-á quando o pagamento é feito pelo Cliente. Uma vez decorridos 5 dias de calendário após a realização da encomenda e se não tivermos rececionado qualquer pagamento a mesma será anulada.

9.2.4. Ao clicar em “Pagar com segurança”, o Cliente confirma que o cartão de crédito é seu ou que é o legítimo proprietário do cartão de pagamento.

9.2.5. Os cartões de crédito estão sujeitos a verificações e a autorizações por parte das entidades emissoras, assim, se estas não autorizarem o pagamento, não seremos responsáveis por nenhum atraso ou falta de entrega.

9.2.6 Para pagamentos com MB WAY selecionar o método de pagamento, inserir o número de telemóvel e confirmar a notificação na app.

## **10. Taxas de envio**

10.1. No caso de GÁS PRIO, as taxas de envio são aplicadas por garrafa e podem variar consoante o método de entrega escolhido. Os preços podem alterar de conelho para conelho.

10.2 Nos restantes produtos da loja online as taxas de envio são aplicadas por encomenda.

10.3. Os valores dos portes de envio serão aqueles que forem estipulados, em cada momento, na página Web, salvo em caso de erro evidente.

## **11. Transferência da propriedade dos produtos**

O Cliente adquirirá a propriedade dos produtos quando a PRIO recebe o pagamento total dos montantes e depois de verificado que não existe motivo para o cancelamento da encomenda, prevista no número 6.3. das presentes Condições Gerais.

## **12. Envio e Entrega**

12.1. Para rececionar a encomenda é necessário garantir que alguém esteja na morada indicada.

12.2. Uma entrega considera-se efetuada ou um produto considera-se entregue com a assinatura do recibo de entrega na morada acordada.

12.3. A entrega será realizada pelo distribuidor local, cujos contactos estão disponíveis na página Web.

## **12.1. Impossibilidade da PRIO**

12.1.1. A PRIO aplicará todos os esforços para enviar a encomenda, na data e período indicado pelo Cliente.

12.1.2. Na impossibilidade de cumprir a entrega da encomenda, na data e no período de entrega definidos, o Cliente será contactado para reagendar nova data de entrega, de acordo com a sua disponibilidade.

12.1.3. O reagendamento previsto no ponto anterior, é aplicável exclusivamente para encomendas de gás online, estando por isso excluídos deste ponto qualquer produto que não seja gás.

12.1.4. A PRIO não será responsável por incumprimento, ou mora no cumprimento, de qualquer obrigação, por motivos de força maior, isto é, a um acontecimento, ato ou omissão, fora do seu controlo razoável, tais como (sem excluir outros de idêntica natureza):

- a) Greve geral, ou outras formas de protesto que afete de forma significativa o país;
- b) Perturbações da ordem pública, revolta, invasão, ataque terrorista ou ameaça terrorista, guerra (declarada ou não) ou ameaça ou preparação para a guerra;
- c) Incêndio, explosão, tempestade, inundações, terremoto, desabamento, epidemia ou qualquer outro desastre natural;
- d) Impossibilidade de usar comboios, barcos, transporte de motor ou outros meios de transporte, público ou privado.

## **12.2. Impossibilidade do Cliente**

12.2.1. Para rececionar a encomenda é necessário garantir que alguém esteja na morada. Este serviço não inclui opção de agendamento ou marcação, pelo que a entrega da encomenda será efetuada sem contacto prévio por parte da transportadora. Não asseguramos este prazo nos períodos de promoções, saldos, Natal, períodos de epidemia ou em caso de rutura de stock.

## 12.3 Prazos de entrega

### Gás PRIO

12.3.1. Caso o método de entrega escolhido seja a Entrega Normal, a sua encomenda será enviada no período que selecionou. Caso não seja possível, entraremos em contacto para apresentar uma nova alternativa.

12.3.2. Estando disponível o método de Entrega Express, a encomenda será enviada num período máximo de 24 horas, salvo situações de rotura de stock ou alguma situação irregular. Nestes casos, o cliente será avisado com a devida antecedência, nunca superior a 12 horas.

12.3.3. O serviço de Entrega Express está disponível exclusivamente em dias úteis e no distrito de Lisboa.

### Loja Online PRIO

12.3.4. Os artigos disponíveis para venda na loja online PRIO apresentam a informação sobre o prazo estimado de entrega.

12.3.5. Este prazo não é definitivo, podendo estar sujeito a demoras por parte do distribuidor e/ou parceiros da PRIO.

12.3.6. Caso haja alguma alteração ao prazo estimado de entrega, o Cliente será contactado e poderá decidir sobre a continuidade da compra ou se pretende fazer o cancelamento, sendo restituído o valor gasto.

## 13. Devoluções e Cancelamentos

### 13.1. Cancelamento da encomenda e Direito de Livre Resolução

13.1.1. O Cliente dispõe de um prazo de **14 dias**, a contar da data de receção da encomenda, para **cancelar a encomenda ou devolver os produtos**, sem necessidade de indicar qualquer motivo, nos termos do direito de livre resolução legalmente previsto.

13.1.2. Para o exercício do direito de livre resolução, o produto deverá:

- Encontrar-se **em perfeito estado de conservação**;
- Não apresentar sinais de uso que ultrapassem a mera inspeção do produto;
- Ser devolvido **na embalagem original**, com todos os componentes, manuais e acessórios incluídos.

13.1.3. Nos casos de devolução ao abrigo do direito de livre resolução:

- Será reembolsado ao Cliente o valor correspondente ao **preço do produto e aos custos de envio iniciais** (se aplicável);
- Os **custos de devolução** do produto ficam a cargo do Cliente.

13.1.4. O reembolso será efetuado pelo **mesmo meio de pagamento utilizado na compra**, no prazo legalmente previsto, podendo a PRIO reter o reembolso até à receção dos bens devolvidos ou até ser apresentada prova da devolução.

13.1.5. Decorrido o prazo de 14 dias, o Cliente apenas poderá solicitar o cancelamento da encomenda **caso esta ainda não tenha sido expedida**.

13.1.6. Para cancelar uma encomenda ou solicitar uma devolução, o Cliente deverá:

- Verificar o estado da encomenda na sua área pessoal, através do menu “Encomendas”;
- Contactar a PRIO através do e-mail **apoiocliente@prio.pt**, formalizando a sua intenção.

13.1.7. Caso o pedido de cancelamento não seja possível antes da expedição, os produtos serão enviados ao Cliente, que poderá recusar a respetiva entrega. Após a receção dos produtos devolvidos, será processado o reembolso nos termos aplicáveis.

### **13.2. Produtos com defeito ou não conformidade**

13.2.1. No momento da entrega, o Cliente deverá verificar o estado da embalagem. Caso detete danos visíveis ou não conformidades, não deverá aceitar a encomenda, devendo a mesma ser devolvida de imediato.

13.2.2. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, caso o Cliente verifique que o produto apresenta **defeitos ou falta de conformidade**, deverá contactar a PRIO através do e-mail **apoiocliente@prio.pt**, apresentando **fotografias ou vídeos** que comprovem a situação.

13.2.3. Após a receção das evidências, a PRIO procederá à respetiva análise no prazo máximo de **3 dias úteis**, comunicando a decisão ao Cliente por e-mail.

13.2.4. As situações de defeito ou não conformidade serão tratadas **nos termos da legislação aplicável em matéria de garantia**, podendo a PRIO proceder, conforme o caso, à reparação, substituição ou reembolso do produto.

13.2.5. Sempre que aplicável, o reembolso será efetuado pelo **mesmo meio de pagamento utilizado na compra**. Caso tal não seja possível, o Cliente deverá fornecer os dados necessários para que o reembolso seja realizado por **Transferência Bancária**.

## **14 Propriedade intelectual**

O Cliente reconhece e consente que todos os direitos de autor e os demais direitos de propriedade intelectual, sobre os materiais ou conteúdos que são fornecidos como parte integrante da página Web são, em qualquer momento, pertencentes à PRIO.

## **15 Resolução de Litígios**

15.1 Em caso de conflito entre as partes, ambas de boa-fé e na tentativa de encontrar o melhor entendimento, recorrerão à via negocial como forma preferencial de resolução de conflitos.

15.2. Na impossibilidade de resolução do litígio por via negocial, é competente o tribunal legalmente competente, nos termos da legislação aplicável.

15.3. 15.3. Nos termos da Lei n.º 144/2015, o consumidor pode recorrer às Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. Mais informações disponíveis em [www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt).

## **16 Política de Privacidade e tratamento de dados pessoais**

O tratamento dos seus dados é feito, de acordo com a nossa política de privacidade, que está em conformidade com o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho (RGPD) e demais legislação em vigor e conexa com a matéria da proteção de dados pessoais. Poderá consultar a nossa Política de Privacidade, disponível na nossa Página Web.