Termos & Condições

Vendedores Marketplace Worten

1 Âmbito

1.1 Os presentes Termos & Condições aplicam-se ao serviço de intermediação em linha prestado pela Worten[1], no âmbito do Marketplace Worten, disponível no website www.worten.pt e www.worten.es (conjuntamente definido como *Marketplace Worten* ou Plataforma) e regulam a relação entre o Vendedor e a Worten neste âmbito.

1.2 O *Marketplace Worten* é disponibilizado a pessoas coletivas ou empresários em nome individual para anunciar, oferecer e vender online os seus produtos (o **Vendedor**), por intermédio da Worten – Equipamentos Para o Lar, S.A., em Portugal (no website www.worten.pt) e por intermédio da Worten España Distribucion S.L. em Espanha (no website www.worten.es), mediante prévio registo e aprovação desta, num espaço digital que agrega diferentes profissionais. A venda online só é válida e aplicável aos territórios de Portugal Continental e ilhas, Espanha Continental e ilhas baleares.

1.3 No âmbito dos websites mencionados no número anterior, o Vendedor obriga-se a cumprir com toda a legislação e regulamentação nacional e comunitária de proibição de *geoblocking* que lhe seja aplicável e esteja em vigor a cada momento. Em particular, na utilização do website www.worten.pt, o Vendedor encontra-se obrigado a disponibilizar ao Cliente as mesmas condições de acesso aos bens na totalidade do território português, não podendo aplicar condições distintas em função do local de residência ou do local de estabelecimento daquele.

1.4 O Vendedor poderá vender os seus Produtos a compradores que visitem o website da Worten (os "**Clientes**") a preços e condições estabelecidos pelo próprio Vendedor. Entende-se por "**Produto**" qualquer produto ou serviço comercializado pelos Vendedores enquadrável no *backoffice* da Plataforma do *Marketplace Worten*, do qual consta também informação acerca das comissões aplicáveis.

1.5 A relação entre o Vendedor e o Cliente é regulada pelos Termos & Condições do *Marketplace Worten,* bem como por quaisquer informações adicionais que o Vendedor disponibiliza ao Cliente no site Worten (ex: política de devoluções, política de privacidade etc.) comprometendo-se o Vendedor a disponibilizá-las à Worten para colocação na página do Vendedor disponível no site.

1.6 A utilização do *Marketplace Worten* implica o conhecimento e aceitação, no processo de registo, dos presentes Termos & Condições, do Procedimento de Tratamento de Reclamações constantes do **Anexo I**, da Documentação da Plataforma, os quais em conjunto regulam a relação entre a Worten e o Vendedor no âmbito da contratação eletrónica para utilização do *Marketplace Worten* ("Contrato").

[1] Worten – Equipamentos Para o Lar, S.A. sociedade comercial anónima registada na Conservatória do Registo Comercial do Porto, com sede no Lugar do Espido, Via Norte, Edifício 2D, 4470-179 Maia, Portugal, com o NIPC 503630330; e Worten España Distribucion S.L. sociedade comercial registada no Registro Mercantil de Madrid com sede em Plaza del Comercio, n.º 2, Parque Comercial MAGAPARK, Local WORTEN, 28703, San Sebastían de los Reyes, Madrid, Espanha, com NIF B82140633

2 Funcionamento do *Marketplace Worten*

2.1 O *Marketplace Worten* permite ao Vendedor anunciar os seus Produtos e ofertas, aceitar as respetivas encomendas dos Clientes e cobrar o preço dos Produtos vendidos, em cumprimento de todas as exigências legais. Para esse efeito, a Worten disponibiliza na Plataforma um espaço reservado ao Vendedor para que proceda à sua identificação e à descrição dos seus Produtos, bem como à sua política de devoluções e de privacidade.

2.2 O Vendedor não pode utilizar o espaço referido para fins publicitários ou de marketing.

2.3 As operações realizadas por intermédio do *Marketplace Worten* são celebradas entre os Clientes e o Vendedor, em observância com os preceitos e demais requisitos fiscais que vigoram a cada momento e de Acordo com o **Anexo II**.

2.4 A Worten não assume a posição de agente/distribuidor/representante do Vendedor, nem de revendedor dos Produtos propostos pelo Vendedor por intermédio do *Marketplace Worten*.

2.5 A Worten, para além de disponibilizar esta Plataforma *online*, apenas assume a posição de intermediária do Vendedor no âmbito da relação com o Cliente em caso de disputa entre estes, mas não assumirá qualquer responsabilidade decorrente das transações levadas a cabo entre ambos, nem pelo Produto vendido ou a respetiva assistência pós-venda, sem prejuízo das obrigações fiscais aplicáveis à Worten no âmbito da Nova Diretiva do IVA (Diretiva (UE) 2019/1995[2]).

2.6 As funcionalidades do *Marketplace Worten* e os serviços associados prestados pela Worten podem ser consultados no **Anexo III** aos presentes Termos & Condições.

3 Elegibilidade, Registo e Rastreabilidade dos Vendedores

3.A Elegibilidade

3.1 Para aceder e utilizar o Marketplace, o Vendedor deverá corresponder a uma pessoa coletiva, ou empresário em nome individual, que exerça uma atividade económica, encontrando-se devidamente registada, para efeitos fiscais, no país onde se encontra estabelecida ou outra jurisdição a partir da qual envie os seus produtos com destino aos Clientes.

3.2 O acesso e utilização do Marketplace, por parte do Vendedor, depende de:

a) criação de conta, do seu registo prévio na Plataforma e da validação pela Worten das condições de elegibilidade, devendo preencher o formulário disponível em https://www.worten.pt/vender-no-marketplace-worten e seguir todos os passos aí indicados;

b) do envio dos seguintes documentos:

b1) no caso de pessoa coletiva de direito privado:

i. documento comprovativo dos dados bancários do Vendedor (IBAN, SWIFT, titular da conta), com data de emissão inferior a 6 meses;

[2] Diretiva 2006/112/CE do Conselho de 28 de novembro de 2006, relativa ao sistema comum do imposto sobre o valor acrescentado (DIVA), com as alterações introduzidas Diretiva (UE) 2017/2455 do Conselho, de 05.12.2017 e Diretiva (UE) 2019/1995 do Conselho, de 21.11.2019

ii. certidão de registo comercial ou outro registo semelhante do Vendedor, nomeadamente certidão comercial permanente;
iii. cópia do documento de identificação do representante legal do Vendedor;
iv. documento comprovativo do registo de IVA na União Europeia, emitido pela entidade competente do país de expedição, apenas para Vendedores comunitários (localizados na UE) que expedem de país diferente da sua sede;
v. documento comprovativo do registo de IVA na União Europeia, apenas para Vendedores extracomunitários (localizados fora da UE).

b2) no caso de empresário em nome individual (ENI):
i. documento comprovativo dos dados bancários do Vendedor (IBAN, SWIFT, titular da conta), com data de emissão inferior a 6 meses;
ii. documento comprovativo de declaração de início de atividade de comerciante junto da Autoridade Tributária.

b3) no caso de instituições particulares de solidariedade social:
i. documento comprovativo dos dados bancários do Vendedor (IBAN, SWIFT, titular da conta), com data de emissão inferior a 6 meses;
ii. documento comprovativo do NIPC do Vendedor;
iii. documento constitutivo do Vendedor;
iv. estatutos;
v. ata de eleição do representante do Vendedor.

b4) no caso de autarquias locais:
i. documento comprovativo dos dados bancários do Vendedor (IBAN, SWIFT, titular da conta), com data de emissão inferior a 6 meses;
ii. documento comprovativo do NIPC do Vendedor;
iii. ata de eleição do representante do Vendedor ou, no caso de não ser o Presidente, o despacho de atribuição de competência delegada, em caso aplicável.

c) aceitação e assinatura dos presentes Termos & Condições e restantes Documentos Contratuais referidos na cláusula 1.5 que regulam a relação entre a Worten e o Vendedor, os quais estão disponíveis e podem ser consultados a qualquer momento no link 3720af1dc03069e80efe8fbb00b24b9beb0a7b2e (worten.pt) e na Plataforma, sendo o Vendedor notificado de qualquer alteração dos Termos & Condições conforme previsto abaixo na Cláusula 24;

d) assinatura de Declaração de Autocertificação de Vendedor *Marketplace Worten*, referida na subseção 3.C da presente cláusula, tendo em vista o cumprimento das obrigações de rastreabilidade dos Vendedores do *Marketplace Worten*;

aceitação da utilização de meios automatizados que permitam a verificação da identidade do Vendedor, nos termos legalmente previstos[3], bem como a pesquisa de informações relativas à atividade comercial desenvolvida pelo Vendedor, em bases de dados europeias e internacionais.

3.B Registo

3.3 O Vendedor, após remeter o formulário de registo e aceitação dos documentos referidos na alínea b) do 3.2, receberá um e-mail automático a acusar o seu registo. Caso os dados não estejam corretos, o Vendedor deverá proceder imediatamente à sua alteração.

[3] Artigo 30.º , n.º 1, alínea b) da DSA e Regulamento (UE) 910/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, relativo à identificação eletrónica e aos serviços de confiança para as transações eletrónicas no mercado interno e que revoga a Diretiva 1999/93/CE.

3.4 A Worten confirmará a aceitação do Vendedor, mediante envio de mensagem eletrónica para o endereço de correio eletrónico disponibilizado pelo Vendedor, sendo essa a data a partir da qual se considera celebrado o Contrato entre as Partes.

3.5 O registo criará uma conta ("Conta") e está sujeito aos seguintes requisitos:

- Apenas se podem registar como Vendedores pessoas coletivas ou empresários em nome individual;
- Deve ser disponibilizada toda a informação solicitada pela Worten;
- Toda a informação prestada deve ser verdadeira, exata e atual, mais devendo ser atualizada regulamente para que se mantenha fidedigna e correta;
- A informação fiscal deve estar atualizada e ser revista regularmente por forma a manter-se sempre atualizada;
- Não podem ser criadas Contas sob pretextos falsos ou fraudulentos, nem por meios automatizados.

A Worten garante que a identidade do Vendedor está claramente visível para os Clientes, incluindo o nome, endereço postal, número de telefone, endereço de correio eletrónico e número do registo comercial ou número de identificação fiscal e a referência de que a Declaração de Autocertificação de Vendedor foi devidamente assinada, nos websites de venda, de acordo com os dados fornecidos pelo próprio, nos termos do disposto no artigo 30.º da DSA[4].

3.C Rastreabilidade

i. Em cumprimento do disposto no artigo 30.º da DSA e demais legislação conexa aplicável relativa à rastreabilidade dos comerciantes, a Worten é obrigada a:

a) Obter dos Vendedores, para além dos demais documentos e informações referidos no número 3.2 da presente cláusula, uma declamação de honra e compromisso assinada, denominada "Declaração de Autocertificação de Vendedor", nos termos da qual o mesmo confirme que todos e quaisquer Produtos, presentemente ou de futuro, colocados para anúncio, oferta ou venda no *Marketplace Worten*, cumprem e respeitam as regras aplicáveis do direito da União Europeia;

b) Envidar todos os esforços para avaliar se as informações e documentos fornecidos pelos Vendedores são fiáveis e completos, podendo efetuar pedidos adicionais de comprovativos que atestem a veracidade daqueles; os Vendedores devem responder, sem demora, aos pedidos solicitados neste âmbito;

c) Solicitar ao Vendedor que corrija a situação, sem demora, nos casos em que a Worten obtenha indicações suficientes de que qualquer informação ou documento enviado pelo Vendedor, no âmbito da presente Cláusula é inexata, está incompleta ou não está atualizada;

d) Suspender o Vendedor até que o pedido de correção indicado na alínea c) anterior tenha sido plenamente satisfeito, podendo o Vendedor apresentar uma reclamação por via do Procedimento Interno de Reclamações, previsto na cláusula 20 dos presentes Termos & Condições;

[4] DSA corresponde ao Digital Services Act aprovado pela União Europeia por via do Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho de 19 de outubro de 2022 relativo a um mercado único para os serviços digitais e que altera a Diretiva 2000/31/CE (Regulamento dos Serviços Digitais).

e) Armazenar as informações e documentos fornecidos pelos Vendedores para permitir a sua rastreabilidade, de forma segura, durante um período de seis meses após a cessação da relação contratual com o Vendedor;
f) Enviar a referida informação e documentação às autoridades competentes, sempre que tal lhe seja requerido.

ii. A assinatura da Declaração de Autocertificação de Vendedor deve ser efetuada no momento do registo no *Marketplace Worten*, ou no caso de Vendedores que já tenham uma conta ativa, até 17 de fevereiro de 2025;
iii. O incumprimento, pelo Vendedor, de qualquer uma das obrigações previstas na presente secção 3.C implica a recusa de criação de conta no *Marketplace Worten* ou a suspensão provisória do Vendedor, ficando impedido de comercializar os seus produtos e serviços até à cessação do incumprimento.

4 Condições de utilização do Marketplace

4.A Condições Gerais

4.1 Para aceder ao Marketplace, o Vendedor irá receber um *link* da Worten onde deve inserir o seu endereço de correio eletrónico, *username* e palavra-passe.

4.2 O Vendedor compromete-se a guardar confidencialidade sobre os seus dados de acesso ao Marketplace e a não divulgar os mesmos a terceiros, podendo alterá-los. Com efeito, o Vendedor será o único responsável pelo acesso ao Marketplace com os seus dados.

4.3 Em caso de extravio, de desvio ou de utilização fraudulenta do seu endereço de e-mail e/ou da sua palavra-passe, o Vendedor compromete-se a avisar de imediato a Worten. Neste caso, a Worten irá bloquear as credenciais de acesso do Vendedor e gerar novas credenciais. Caso, após o extravio dos dados de acesso do Vendedor e antes do bloqueio dos mesmos por parte da Worten, tenha(m) ocorrido alguma(s) transação(ões), o Vendedor assumirá inteira responsabilidade independentemente de culpa, exceto se ainda for possível anular a(s) referida(s) transação(ões).

4.4 Ao disponibilizar os conteúdos e informação no Marketplace, o Vendedor autoriza a Worten a utilizá-los, reproduzi-los e divulgá-los por qualquer meio, forma ou plataforma (incluindo por via da sua distribuição, comunicação ao público e colocação à disposição do público, no Marketplace ou em outros locais, incluindo redes sociais), a nível mundial e sem limites de tempo, para efeitos de comunicação, divulgação, campanhas publicitárias e de angariação de Vendedores e Clientes, bem como para efeitos de divulgação do Marketplace e da atividade desenvolvida pela Worten.

4.5 Sem prejuízo das medidas adotadas relativas à moderação de conteúdos, a Worten pode rever os conteúdos na estrita medida para os alinhar com a sua imagem, qualidade, bem como para fazer sugestões de forma/idioma. Em todo o caso, o Vendedor mantém-se exclusivamente responsável pelos Produtos, serviços e conteúdos nos termos dos presentes Termos & Condições.

4.6 Sem prejuízo das obrigações legais aplicáveis, incumbe exclusivamente à Worten definir as condições de exposição, visibilidade, comunicação e divulgação dos Produtos no Marketplace e em qualquer outro local, incluindo destaques e a estratégia de marketing do Marketplace e dos Produtos no âmbito das campanhas gerais de divulgação da Worten, sem prejuízo de o Vendedor poder contratar à Worten campanhas de divulgação específicas.

4.7 O Vendedor deve igualmente:

a) utilizar o Marketplace de forma responsável, prudente e cuidadosa, não devendo perturbar ou degradar a continuidade, integridade e qualidade dos recursos e funcionalidades do mesmo;
b) manter a confidencialidade relativamente a todos os dados e informações, a que tenha acesso em virtude do acesso ao Marketplace, nomeadamente os dados pessoais dos Clientes ou de outras pessoas singulares;
c) identificar-se como agindo na qualidade de profissional, prestando as informações necessárias à Worten e aos Clientes; e
d) não fornecer quaisquer conteúdos que potencialmente possam ser considerados ilícitos, ilegais ou violadores dos presentes Termos & Condições.

4.8 A Worten irá identificar o Vendedor aos Clientes em conformidade com os dados indicados pelo mesmo aquando do seu registo no Marketplace Worten.

4.9 O Vendedor obriga-se a disponibilizar os seus dados (designação social, nome e email do Representante Legal, país e morada fiscal, país de expedição, NIPC, email e contacto telefónico) à Worten e aos Clientes para efeitos de reclamações, serviço pós-venda e garantia dos Produtos e a identificar-se como agindo na qualidade de Vendedor profissional.

4.B Moderação de Conteúdos

i. O Vendedor obriga-se a não fornecer qualquer tipo de informações, produtos, serviços ou atividades cujos conteúdos, independentemente da sua forma, atentem contra as leis do direito nacional aplicável ou da União Europeia, regulamentos ou princípios, valores, regras e procedimentos da Worten ou que se relacionem com atividades ilegais. Neste âmbito, realçam-se a título exemplificativo os discursos ilegais de incitação ao ódio, terroristas, discriminatórios, a partilha de imagens pedopornográficas ou privadas sem autorização, a violação de direitos fundamentais, a perseguição em linha, a violação da proteção de menores, a violação de dados pessoais e privacidade, a violação de direitos de propriedade intelectual de terceiros, , a venda de mercadorias perigosas, a venda ou partilha de produtos facilitadores de atividades criminosas, de produtos contrafeitos ou não conformes, de produtos em violação do direito do consumidor, produtos em violação de direitos de autor ou de direitos de propriedade industrial, produtos em violação da proteção de dados pessoais, a venda ilegal de animais, entre outros previstos na legislação aplicável (os "Conteúdos Ilícitos").
ii. Caso, no decurso da utilização do *Marketplace Worten*, o Vendedor forneça quaisquer Conteúdos Ilícitos ou ilegais ou que violem quaisquer disposições legais ou as disposições dos presentes Termos & Condições, a Worten reserva-se o direito bloquear ou eliminar esses conteúdos, sem prejuízo do recurso às autoridades competentes, nos termos legalmente previstos.
iii. O Vendedor será previamente informado do bloqueio dos Conteúdos Ilícitos, da suspensão provisória ou eliminação definitiva, de acordo com os seguintes termos:
    a) O bloqueio dos Conteúdos Ilícitos ou ilegais significa os mesmos serão imediatamente retirados, deixando de estar visíveis no Site Worten, sejam estes imagens, mensagens, textos, vídeos, áudio ou outros;
    b) A suspensão provisória significa que o Vendedor deixará de poder aceder à sua conta para a venda dos seus Produtos, cujo período poderá variar dependendo da gravidade da infração e da cessação do incumprimento;

c) A eliminação definitiva significa que o Vendedor deixará de poder aceder à sua conta de forma permanente. A eliminação da Conta do Vendedor é definitiva e irreversível e implica exclusão do Vendedor do *Marketplace Worten*.

iv. A decisão de moderação de conteúdos da Worten será informada ao Vendedor, indicando os motivos de forma clara e devidamente fundamentada, relativamente às medidas e restrições adotadas.
Caso, no decorrer das diligências efetuadas para averiguar sobre a violação de disposições legais ou do disposto nos presentes Termos & Condições pelo Vendedor em matéria de moderação de conteúdos, a Worten tome conhecimento de qualquer informação que levante suspeitas de que ocorreu, está a ocorrer ou é suscetível de ocorrer um crime, esta informará imediatamente as suas suspeitas às autoridades policiais ou judiciárias competentes sobre a matéria.

v. A Worten adotou e implementou políticas e procedimentos com vista ao cumprimento das suas obrigações legais de moderação de conteúdos, conforme indicado na Política Digital Worten disponível em Política Digital da Worten | Worten.pt.

4.C Ponto de Contacto Único

i. Não obstante o estrito cumprimento da legislação aplicável na conceção e gestão do Site Worten, o Vendedor pode, caso detete algum conteúdo que possa suspeitar ser ilícito ou ilegal, denunciá-lo através do ponto único de contacto criado para o efeito no formulário "Denúncia de Conteúdo Ilícito", disponível em Seller Center - Denunciar conteúdo ilícito (worten.com).

5 Retribuição e Pagamentos

5.1 No âmbito do *Marketplace Worten* o Vendedor obriga-se a pagar comissões pelas encomendas pagas pelos Clientes, bem como uma subscrição mensal pela utilização da Plataforma.

5.2 A Worten irá transferir para o Vendedor o preço devido pelas encomendas e pago pelos Clientes, deduzido o valor das referidas comissões e subscrição mensal, bem como de outros valores devidos pelo Vendedor.

5.3 Nos termos do número anterior, a Worten reserva-se o direito de cobrar ao Vendedor todos os valores devidos pelo incumprimento dos presentes Termos & Condições, bem como pelo incumprimento de quaisquer obrigações legais que lhe sejam aplicáveis, nos termos do ponto D do **Anexo IV**.

5.4 Nos termos legalmente previstos, a Worten procederá à compensação de débitos aplicáveis sobre o valor a transferir para o Vendedor.

5.5 Os termos e condições de pagamento da retribuição e transferência dos valores para o Vendedor estão previstos no **Anexo IV**.

6 Produtos

6.1 O Vendedor obriga-se a vender apenas os Produtos sobre os quais detenha direitos de propriedade. Os Produtos anunciados pelo Vendedor não podem violar a legislação aplicável, nem quaisquer direitos de terceiros. O Vendedor obriga-se a não anunciar, nem vender qualquer Produto que viole os direitos de propriedade intelectual de terceiros, nomeadamente que, consubstancie uma contrafação ou fraude sobre mercadorias nos termos da lei aplicável.

6.2 O Vendedor obriga-se a anunciar no *Marketplace Worten*, produtos físicos novos recondicionados, desde que devidamente identificados perante o Cliente.

6.3 A Worten não é a vendedora dos Produtos adquiridos por via do *Marketplace Worten*, sendo o Vendedor, devidamente identificado em cada Produto, a parte que contrata com o Cliente a compra e venda dos referidos Produtos. Os Produtos adquiridos no âmbito do *Marketplace* Worten podem ser devolvidos numa loja física da Worten em Portugal Continental e na Madeira, mas não podem ser trocados, cabendo ao Vendedor a assunção da responsabilidade pelas políticas de satisfação relativas aos Produtos.

6.4 O Vendedor é também o único responsável pela exatidão das informações que o mesmo disponibiliza relativamente aos Produtos (nomeadamente características, estado, preço) e obriga-se a que estas sejam claras, verdadeiras e não induzam em erro o Cliente. O Vendedor obriga-se, ainda, a que a informação e as fotografias/imagens por si disponibilizadas e associadas aos Produtos disponibilizados no *Marketplace Worten* sejam legítimas e fidedignas. Mesmo nos casos em que a informação sobre o Produto já conste do website, o Vendedor tem a obrigação de verificar a exatidão daquela informação e de solicitar a correção da mesma em caso de desconformidade ou inexatidão.

6.5 A Worten reserva-se o direito de recusar a colocação no Marketplace de um Produto, nomeadamente quando o mesmo não seja acompanhado da informação exigida por lei, incluindo as taxas de imposto aplicáveis aos Produtos, e por estes Termos & Condições.

6.6 Aos Produtos adquiridos no *Marketplace Worten*, aplicam-se as garantias previstas nas Cláusulas 15, 16 e 17, as quais têm de ser cumpridas pelo Vendedor, nos termos legalmente aplicáveis.

6.7 Os Produtos colocados pelo Vendedor no *Marketplace Worten* devem ser anunciados de forma clara e inteligível e estão sujeitos ao sistema de recomendação e ordenação de gama implementado pela Worten (consulte em https://www.worten.pt/politica-de-ordenacao-de-produtos).

Este sistema de recomendação e ordenação de gama tem por base um conjunto de parâmetros, permitindo aos Clientes alterar ou influenciar esses parâmetros durante a sua navegação no Site Worten. Os resultados das pesquisas no Site Worten têm por base os seguintes parâmetros:

a) Relevância: A ordenação por relevância apresenta resultados de Produtos considerando critérios como mais visualizados, mais vendidos, produtos em campanha e produtos que o Cliente tenha visualizado no passado;
b) Preço (mais baixo): A ordenação por preço mais baixo classifica os Produtos tendo por base o preço, sendo apresentado por ordem crescente;
c) Preço (mais alto): A ordenação por preço mais alto classifica os Produtos tendo por base o preço, sendo apresentado por ordem decrescente;
d) Melhor desconto: A ordenação por melhor desconto classifica os Produtos tendo por base o preço, sendo apresentado por ordem decrescente de desconto;

e) Melhor avaliação: A ordenação por melhor avaliação classifica os produtos tendo por base as avaliações de Clientes (de 1 a 5 estrelas), sendo apresentado por ordem decrescente;

Produtos patrocinados: A ordenação por produtos patrocinados classifica os Produtos tendo por base a publicidade que foi paga pelo anunciante, que pode ser um terceiro ou um Vendedor, e os interesses do Cliente durante as suas pesquisas, sendo os produtos patrocinados apresentados com maior destaque e visibilidade. Para além dos resultados dos conteúdos oferecidos nas páginas de gama do Site Worten, os Clientes poderão ainda encontrar ofertas de produtos ou serviços na Buy Box.

A Buy Box é a secção constante no lado direito da página de detalhes do produto oferecido no Site Worten na qual, os Clientes adicionam produtos ao seu carrinho de compras e visualizam conteúdos em destaque com as mesmas funcionalidades, características, quantidades e qualidades relativamente àqueles que tenham pesquisado e estejam a visualizar naquele momento. Na Buy Box é ainda possível aceder a informações do produto a adquirir relativas ao seguinte:

- preço de venda ao público e indicação de descontos, se aplicáveis;
- opções de venda do mesmo produto de outros Vendedores;
- opções de entrega ou levantamento em loja e respetiva disponibilidade;
- informações relativas à troca, devolução, cancelamento e reembolso;
- disponibilidade do produto ou serviço; e
- critérios de Winning Offer.

A Winning Offer é a oferta destacada na Buy Box. Caso esteja disponível um produto vendido pela Worten, esse é visualizado em primeiro lugar, considerando que esta, no cômputo geral, cumpre com os seguintes critérios: (i) levantamento em loja em quinze minutos e entrega em casa em duas horas; (ii) entrega grátis com instalação e recolha do equipamento antigo; e (iii) política de devolução do produto alargada face à previsão legal. As restantes ofertas disponíveis na Buy Box são de Vendedores *Marketplace Worten* que, caso disponíveis, serão listadas de acordo com o preço mais baixo e custos de envio ordenados por ordem decrescente, tendo os Clientes sempre a opção de alterar essa ordenação.

A Worten recomenda aos seus utilizadores Vendedores do *Marketplace Worten*, designados, Vendedores Premium, os quais são destacados com uma sinalização azul junto ao seu nome e cuja qualificação se baseia nos seguintes critérios:

- atividade no *Marketplace Worten* superior a 90 dias;
- confirmação de encomendas realizadas pelos clientes até seis horas após o pagamento da encomenda (nos últimos 30 dias);
- taxa de expedição de encomendas fora de prazo definido inferior a 2,5% (nos últimos 30 dias);
- taxa de incidentes inferior a 2% (nos últimos 30 dias);
- média de avaliação igual ou superior a 4 estrelas (nos últimos 90 dias);
- histórico de boa experiência comprovado por Clientes.

7 Exclusividade de Categorias

7.1 O Marketplace Worten dedica-se continuadamente à procura dos melhores produtos aos preços mais competitivos, a fim de apresentar a melhor oferta aos seus clientes. Em particular, a qualidade do serviço oferecido, a amplitude da gama e o reconhecimento e notoriedade da marca dos seus Vendedores são requisitos essenciais para o crescimento e manutenção de um Marketplace que a Worten quer confiável, de qualidade e competitivo para os seus clientes.

7.2 Tendo em conta os pressupostos indicados no número anterior, bem como o cumprimento dos objetivos estratégicos e financeiros prosseguidos pelo Grupo Sonae SGPS, S.A. (do qual a Worten faz parte), foram identificadas empresas do Grupo Sonae, com vista a que tenham a exclusividade na venda das categorias, indicadas no backoffice do Marketplace Worten.

8 Venda dos Produtos

8.1 O contrato entre o Vendedor e o Cliente considerar-se-á concluído com a receção da mensagem que contém a ordem de encomenda do Cliente juntamente com a confirmação do respetivo pagamento.

8.2 O Vendedor é informado pela Worten, através da Plataforma do *Marketplace Worten*, quando um Produto que tenha disponibilizado no mesmo, for encomendado por um Cliente.

8.3 O Vendedor deve validar e confirmar ao Cliente a encomenda em questão, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a contar da receção da respetiva ordem de encomenda.

8.4 A Worten comunica ao Vendedor, o mais tardar no prazo de 24 (vinte e quatro) horas após a confirmação pelo Vendedor da encomenda e do seu pagamento pelo Cliente, os dados pessoais do Cliente que sejam necessários para proceder à faturação e entrega do(s) Produto(s) encomendado(s).

8.5 O Vendedor obriga-se a verificar e a dar resposta às suas mensagens, no prazo de 48 horas, recebidas no âmbito do Marketplace Worten, para tomar conhecimento dos Produtos encomendados pelos Clientes.

8.6 A venda ao Cliente só será processada após a confirmação do respetivo pagamento pelo Cliente, pelo que será uma venda sujeita à condição resolutiva que se verifica em caso de indisponibilidade do Produto ou não aceitação pelo Cliente de Produto alternativo.

8.7 O Vendedor obriga-se a cumprir o disposto nos **Anexos V, VI, VII, VIII**, **IX e X** dos presentes Termos & Condições no caso de comercialização de Suplementos Alimentares ou Produtos Similares, Vegetais ou Produtos Vegetais, Ração ou Alimentos para Animais de Companhia, Produtos Digitais e E-Books, de Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal e de Lâmpadas de baixa eficiência energética, respetivamente.

8.8 O Vendedor obriga-se a anunciar no *Marketplace Worten* apenas Produtos que estejam disponíveis e a eliminar de imediato qualquer anúncio relativo a Produtos que já não estejam disponíveis.

8.9 Caso o Produto pretendido pelo Cliente não esteja disponível no momento de finalizada a venda ou depois, os montantes pagos pelo Cliente serão reembolsados no prazo máximo de 30 (trinta) dias após o conhecimento da indisponibilidade do Produto, o que deve ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data da receção da ordem de encomenda.

8.10 Os dados registados no processo de compra constituem prova das transações efetuadas.

9 Envio e Entrega dos Produtos

9.1 No âmbito do website www.worten.pt, o Vendedor obriga-se a disponibilizar condições de entrega para a totalidade do território português, sem prejuízo da possibilidade de aplicar condições de entrega distintas em função do local de residência ou do local de estabelecimento do Cliente.

9.2 O Vendedor deve, para cada Produto, indicar expressa e claramente no *Marketplace Worten* as modalidades de entrega do mesmo, de acordo com a tabela de métodos de entrega disponibilizada na Plataforma *Marketplace Worten*, e todos os custos associados.

9.3 O Vendedor obriga-se a incluir o *tracking ID* (informação de acompanhamento) nas encomendas, o qual deve estar em conformidade com o país de expedição que o mesmo indicou.

9.4 Adicionalmente, o Vendedor deverá identificar de forma visível na parte de fora da encomenda, o Guia de Entrega ("*Delivery Slip*") gerado automaticamente para cada encomenda na Plataforma *Marketplace Worten*.

9.5 O Vendedor obriga-se a acondicionar os Produtos de forma a não os danificar, durante o transporte.

9.6 O Vendedor obriga-se a entregar as encomendas por si aceites nos prazos por si definidos no *backoffice* da Plataforma *Marketplace Worten* (este prazo de entrega contém tempos de preparação e de envio); o prazo de entrega não poderá ultrapassar o prazo indicado ao Cliente pelo Vendedor no *Marketplace Worten* ou, na falta de indicação de data ou período de entrega, 30 (trinta) dias corridos a contar da receção da ordem de encomenda.

9.7 Em caso de incumprimento do prazo de entrega referido no número anterior, o Cliente tem direito a solicitar a entrega num prazo adicional adequado às circunstâncias.

9.8 Se o Vendedor não cumprir a entrega no prazo adicional, o Cliente tem o direito de resolver imediatamente o contrato, tendo o Vendedor que devolver o montante pago, incluindo despesas de entrega, no prazo máximo de 14 (catorze) dias, sob pena de o Cliente poder exigir a devolução em dobro.

9.9 O Vendedor deve, ainda, confirmar o estado de "enviado" ("*shipped*") na Plataforma *Marketplace Worten*.

9.10 O Vendedor obriga-se ainda a disponibilizar ao Cliente, através da Plataforma *Marketplace Worten*, a cópia da fatura correspondente ao produto adquirido, no prazo máximo de 5 dias a contar da data da expedição.

9.11 Adicionalmente, o Vendedor tem de assumir todas as responsabilidades e riscos de transporte das encomendas, o que significa que terá de pagar, quando for o caso, o IVA se aplicável, os direitos aduaneiros, bem como as taxas para desalfandegamento, dependendo o montante a pagar do valor de mercado da mercadoria que compõe a encomenda.

10 INCOTERM

10.1 À relação estabelecida entre o Vendedor e o Cliente são aplicáveis os **Incoterms DDP** ("*Delivered Duty Paid*") ou seja, o Vendedor suporta todos os riscos associados a trazer as mercadorias para o local de destino designado pelo Cliente, incluindo o pagamento de todos os direitos aduaneiros ou taxas que sejam devidas.

10.2 O Vendedor será responsável por quaisquer produtos confiscados, incluindo multas, taxas, custos ou outras despesas associadas àqueles, pelas autoridades aduaneiras, resultantes da violação da propriedade intelectual de terceiro ou de violação de qualquer proibição e restrição referente à importação e exportação que o Vendedor não tenha cumprido.

11 Preço da Venda

11.1 O preço de venda dos Produtos é definido livremente pelo Vendedor, nos termos da legislação em vigor.

11.2 O preço indicado no *Marketplace Worten* deve incluir todos os impostos, taxas e despesas aplicáveis (nomeadamente IVA, despesas de embalagem, EcoReee, transporte, compensação equitativa prevista na Lei de Cópia Privada se aplicável, direitos aduaneiros e taxas, etc).

11.3 O Vendedor deverá definir e identificar separada e expressamente os custos de envio, quer no site quer na própria fatura (nos casos aplicáveis) dos Produtos ao Cliente, em conformidade com as tabelas disponibilizadas na Plataforma do *Marketplace Worten*.

11.4 As obrigações fiscais do Vendedor encontram-se reguladas detalhadamente no **Anexo II.**

12 Cancelamento de Encomendas

12.1 Em caso de cancelamento da encomenda por parte do Cliente até à aceitação da encomenda pelo Vendedor, a Worten reembolsará o Cliente de todos os pagamentos efetuados o mais tardar no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data em que o Vendedor foi informado da decisão do Cliente de cancelamento.

12.2 No caso de cancelamento da encomenda por parte do Cliente em momento posterior à aceitação da encomenda pelo Vendedor, caberá ao Vendedor, se assim o decidir, desencadear o reembolso diretamente no *backoffice* da Plataforma *Marketplace Worten*.

12.3 No caso de cancelamento da encomenda por parte do Vendedor, após a respetiva aceitação, há lugar à suspensão provisória do Vendedor, nas situações previstas no Anexo XI.

13 Reclamações não relacionadas com desconformidade dos Produtos

13.1 O Cliente poderá apresentar reclamações no *Marketplace Worten* relativa aos Produtos adquiridos no âmbito do *Marketplace Worten*.

13.2 Os litígios são resolvidos diretamente entre o Cliente e o Vendedor, podendo eventualmente a Worten ser intermediária através das ferramentas colocadas à sua disposição no *Marketplace Worten*.

13.3 O Vendedor obriga-se a responder ao Cliente, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas a qualquer mensagem apresentada pelo Cliente ou por intermédio da Worten relativamente aos Produtos. Sempre que um Cliente apresentar uma reclamação relativamente a um Produto, o Vendedor assume a responsabilidade da resolução da referida disputa. O Vendedor deverá envidar todos os esforços para resolver a disputa que o opõe ao Cliente de forma amigável.

13.4 Após a confirmação da receção da encomenda, e nos casos em que o cliente se recusar a contactar diretamente o Vendedor, quando o Cliente apresentar uma reclamação para os canais de comunicação da Worten, relacionada com o Produto adquirido junto do Vendedor, a Worten irá reencaminhar através da Plataforma tal reclamação para o Vendedor.

13.5 O Vendedor deverá enviar à Worten uma resposta no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas. Caso a informação fornecida pelo Vendedor seja suficiente, a Worten enviará uma resposta ao Cliente com base na informação fornecida pelo Vendedor. Caso a informação fornecida pelo Vendedor seja insuficiente, o Vendedor deverá prestar os esclarecimentos adicionais no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas. Em qualquer caso, a Worten comunicará sempre ao Vendedor a resolução final. Neste caso, o Vendedor irá fornecer à Worten toda a informação necessária para que a Worten o possa representar junto do Cliente.

13.6 No caso em que o Vendedor não resolva o litígio com o Cliente no prazo de 10 (dez) dias corridos a contar da receção da reclamação, a Worten poderá, após notificação do Vendedor para o efeito, proceder ao reembolso ao Cliente de forma justificada, debitando as respetivas quantias ao Vendedor.

13.7 Sem prejuízo dos casos em que a Worten assuma a posição de intermediária do Vendedor no tratamento de reclamações apresentadas pelo Cliente nos termos da presente cláusula, a Worten não assumirá qualquer responsabilidade perante o Cliente, declinando qualquer responsabilidade a este título, por ser parte alheia da relação contratual entre Cliente e Vendedor.

14 Outras Obrigações

14.1 O Vendedor obriga-se ainda a:

(a) Fornecer e manter os seus dados, certificado fiscal e contactos verídicos, completos e atualizados, bem como a identificar-se como agindo na qualidade de Vendedor profissional em todas as comunicações e contactos com Clientes ou informações partilhadas no Marketplace;
(b) Prestar um serviço de qualidade aos Clientes, mediante o emprego da diligência, zelo e profissionalismo devidos;
(c) Cumprir a legislação aplicável em matéria de exercício da atividade comercial inerente à venda dos Produtos (nomeadamente registo comercial, obrigações contabilísticas, contributivas e tributárias);
(d) Vender e entregar Produtos em conformidade com todas as leis, regulamentos e códigos de conduta aplicáveis;
(e) Assegurar a condição, características, nível de conservação e estado geral dos produtos, incluindo qualquer uma das suas partes acessórias ou principais, defeitos ou vícios dos produtos e conformidade dos mesmos com as informações disponibilizadas na Plataforma;
(f) Assegurar a existência e exatidão da documentação associada aos produtos, nos termos previstos nos Regulamentos Europeus aplicáveis;
(g) Informar os preços dos Produtos (IVA incluído), incluindo quaisquer taxas adicionais que possa cobrar, mais reconhecendo que a Worten pode recusar a disponibilização de um Produto no Marketplace em caso de desacordo com a adequação do preço para os Clientes;

(h) Garantir a fidedignidade, rigor e exatidão de todas as informações, dados e conteúdos disponibilizados no ou através do Marketplace, nomeadamente da descrição das características dos produtos, preços, qualidades, extras, documentação disponível ou outras funcionalidades, bem como por quaisquer conteúdos que os acompanhem (como seja imagens, textos, música, gráficos, vídeos, nome e as marcas, bem como outros elementos identificativos deste – doravante "Conteúdos"). Todos os conteúdos que o Vendedor pretenda publicar no *Marketplace Worten* serão previamente aprovados pela Worten, nomeadamente, para efeitos de controlo de qualidade e licitude dos produtos;

(i) Garantir que os produtos e conteúdos não violam a lei aplicável, nem promovem o racismo, discriminação ou a violência, mais não tendo linguagem ou conteúdo ofensivo, obsceno ou difamatório ou que viole a privacidade de terceiros;

(j) Garantir que os conteúdos são corretos e verdadeiros;

(k) Não apresentar ofertas de compra ou venda de Produtos ilícitos e/ou não anunciar ofertas e/ou informações de carácter violento, provocativo, ofensivo, racista ou suscetível de violar a privacidade ou direitos de terceiros;

(l) Assumir a total e exclusiva responsabilidade pela veracidade dos dados da oferta do Produto e a sua adequação ao conteúdo da oferta, bem como a responsabilidade pela legalidade, venda e consequências da venda do Produto;

(m) Pautar a sua atuação na utilização do Marketplace pela adoção de comportamentos cordiais e urbanos no trato com os restantes Vendedores e Clientes;

(n) Caso aplicável, o Vendedor compromete-se ainda a responder às mensagens dos Clientes em língua inglesa, caso não o possa fazer na língua do Cliente. Adicionalmente, o Vendedor compromete-se a colaborar de forma proativa com a Worten no sentido de responder às questões e satisfazer, na medida do possível, os pedidos submetidos;

(o) Utilizar, respetivamente, a língua Portuguesa e Espanhola em todos os conteúdos, comunicações e informações que disponibilize aos Clientes no *Marketplace Worten*, consoante esteja a colocar os seus Produtos para venda no website www.worten.pt ou www.worten.es (a título de exemplo e de forma não taxativa, na rotulagem/etiquetagem, na informação relativa à garantia, no manual de instruções, nos anúncios dos seus Produtos, na sua identificação e quaisquer outras informações prestadas ao Cliente);

(p) Não ceder a sua posição contratual a terceiros, sem a prévia autorização por escrito da Worten;

(q) Informar atempada e diligentemente a Worten da ocorrência de todo e qualquer evento que possa vir a prejudicar ou impedir o cumprimento pontual e atempado de qualquer uma das obrigações emergentes destes Termos & Condições; e

(r) Cumprir todas as obrigações decorrentes das compras e vendas de Produto através do Marketplace e a legislação aplicável, e em vigor a cada momento, nomeadamente relativa a:

- Contratos celebrados à distância[5];
- Venda e garantia dos bens de consumo[6];
- Práticas comerciais desleais[7];
- Segurança geral dos produtos e serviços[8];

[5] Designadamente, em conformidade com a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores.

[6] Designadamente, em conformidade com a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio de 1999, a Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019 e a Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do
Conselho, de 20 de maio de 2019 relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas e a certos aspetos relativos ao fornecimento de conteúdos e serviços digitais.

[7] Designadamente, em conformidade com a Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno.

[8] Designadamente, em conformidade com a Diretiva 2001/95/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 3 de dezembro de 2001, relativa à segurança geral dos produtos.

- Práticas comerciais com redução do preço[9];
- Indicação de preços de venda a retalho[10];
- Obrigações fiscais e aduaneiras[11];
- Cláusulas Contratuais Gerais[12];
- Publicidade[13];
- Proteção de dados pessoais[14];
- Práticas de bloqueio geográfico e de discriminação[15].

14.2 O Vendedor reconhece e aceita que será o único e exclusivo responsável pelos seguintes factos:

a) Pagamento da retribuição à Worten de acordo com o disposto nestes Termos & Condições;
b) A execução dos contratos de compra e venda que tenham como objeto os Produtos, onde se inclui, caso aplicável, todo o processo de transferência de propriedade e de domínio sobre os produtos;
c) A política de reembolso ou troca para os seus Produtos, de acordo com o disposto nestes Termos & Condições ou com a sua política divulgada na Plataforma; e
d) Risco pela não comercialização de qualquer produto disponibilizado no Marketplace.

14.3 O Vendedor não deve induzir os seus Clientes em erro sobre a relação entre o Vendedor e a Worten, não podendo designadamente indicar falsamente que Produtos e Conteúdos que disponibilize são patrocinados ou apoiados pela Worten.

14.4 O Vendedor compromete-se a observar as melhores práticas ambientais com vista a um embalamento mais sustentável, concretizando uma preocupação da Worten no sentido de diminuir o impacto ambiental da sua atividade e dos seus parceiros.

14.5 A Worten é uma empresa de reconhecido mérito, com elevado sentido de profissionalismo e que privilegia a boa relação com os seus clientes. Nesse sentido, os Vendedores, em todas as suas interações com a Worten e com os Clientes, deverão responder com urbanidade, máximo respeito e abstendo-se de qualquer comentário ou resposta inapropriado, ofensivo, calunioso ou conflituoso.

[9] Designadamente, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 70/2007, de 26 de março, na sua versão atualizada.
[10] Designadamente, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 138/90, de 26 de abril, na sua versão atualizada.
[11] Nomeadamente em conformidade com o previsto na Diretiva (UE) 2019/1995 do Conselho de 21 de novembro de 2019 e Diretiva (UE) 2017/2455 do Conselho de 5 de dezembro de 2017 que altera a Diretiva 2006/112/CE no que respeita às disposições relativas às vendas à distância de bens e a determinadas entregas internas de bens, no Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado, e no Regime do IVA nas Transações Intracomunitárias, na legislação fiscal aplicável em matéria de faturação, documentos de transporte e outros documentos fiscalmente relevantes, bem como nas normas aduaneiras aplicáveis.
[12] Designadamente, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, na sua versão atual.
[13] Designadamente, em conformidade com a Diretiva 2006/114/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa à publicidade enganosa e comparativa.
[14] Designadamente nos termos previstos no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.
[15] Designadamente, em conformidade com o Regulamento (UE) 2018/302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de fevereiro de 2018, que visa prevenir o bloqueio geográfico injustificado e outras formas de discriminação baseadas na nacionalidade, no local de residência ou no local de estabelecimento dos clientes no mercado interno e com a Lei n.º 7/2022, de 10 de janeiro.

15 Direito de Livre Resolução do Contrato de Compra e Venda pelo Cliente

A) Exercício do direito de livre resolução nos termos gerais

15.1 No âmbito do Marketplace Worten, as devoluções realizam-se de acordo com a Diretiva n.º 2011/83/UE relativa aos direitos dos consumidores, que regula as Vendas à Distância e impõe aos Vendedores o Direito de Livre Resolução dos Consumidores. Este regime é obrigatório, sem prejuízo de os Vendedores poderem estabelecer condições mais favoráveis aos consumidores.

15.2 O Cliente pode, livremente e sem necessidade de apresentar qualquer justificação, resolver o contrato celebrado com o Vendedor e proceder à devolução do Produto, no prazo máximo de 14 (catorze) dias seguidos após receção do Produto. No caso de vários Produtos encomendados pelo Cliente numa única encomenda, mas entregues separadamente, o prazo conta-se a partir do dia em que o Cliente receba o último Produto.

15.3 Para o efeito da devolução do Produto, exige-se ao Cliente que sejam respeitadas as condições seguintes:

Produtos	Condição
Livros	Condição original
Filmes, TV e Música: CD, DVD, Vinil, etc.	Embalagem por abrir, com os selos intactos
Software e Videojogos	Embalagem por abrir, com os selos intactos
Eletrónica (TV, Áudio, Vídeo, Informática, GPS, etc.)	Produtos sem sinal de uso indevido. Devolução dos Produtos completos, com todos os seus componentes e acessórios, manual de instruções e embalagens originais em perfeito estado
Roupa, Sapatos e Complementos	Condição original e com todas as embalagens e etiquetas
Restantes Produtos	Produtos sem sinal de uso indevido. Devolução dos Produtos completos, com todos os seus componentes e acessórios, manual de instruções e embalagens originais em perfeito estado

15.4 Caso o Vendedor preveja um prazo mais alargado ou condições mais vantajosas para devoluções ao abrigo do Direito de Livre Resolução, este obriga-se a indicar o prazo e as condições de devolução na sua página do *website* da Worten, explicitando as condições específicas que poderão ser aplicáveis à devolução do Produto, desde que não limitem os direitos conferidos pela Lei ao Cliente.

15.5 Salvo acordo das partes em contrário, disponibilizado na Política de Devoluções do Vendedor, este não é obrigado a aceitar devoluções de:

a) Bens confecionados de acordo com especificações do Cliente ou manifestamente personalizados;
b) Bens que, por natureza, não possam ser reenviados ou sejam suscetíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo;
c) Bens selados não suscetíveis de devolução, por motivos de proteção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega;
d) Bens que, após a sua entrega e por natureza, fiquem inseparavelmente misturados com outros Produtos; e
e) Fornecimento de conteúdos digitais não fornecidos em suporte material.

15.6 O exercício do direito de livre resolução pelo Cliente pode ser feito através da abertura de conversa com o Vendedor via chat na Plataforma *Marketplace* Worten.

15.7 Em caso de resolução do contrato de compra e venda, por via do exercício de livre resolução, serão reembolsados ao Cliente, todos os pagamentos efetuados, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data em que o Vendedor foi informado da decisão do Cliente de resolução. Só é permitida a retenção do reembolso enquanto os bens não forem recebidos ou enquanto o Cliente não apresentar prova da devolução do bem; em qualquer caso, a lei proíbe a retenção do reembolso nos casos em que é o Vendedor que deve proceder à recolha dos bens (pela sua natureza ou dimensão), bem como nos casos em que o Vendedor se ofereceu para recolher os bens.

15.8 O reembolso dos montantes pagos deve ser efetuado através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo Cliente na transação inicial. A Worten procederá ao reembolso, depois de o mesmo ser validado pelo Vendedor no *backoffice* da Plataforma *Marketplace Worten*. No caso da Worten já ter transferido o montante correspondente àquela encomenda, deduzido da comissão, este será debitado pela Worten ao Vendedor, deduzindo-o no ciclo de pagamento seguinte ou enviando a respetiva nota de débito ao Vendedor.

15.9 Incumbe ao Cliente suportar o custo da devolução dos Produtos, exceto quando os Vendedores aceitem suportar esse custo nas suas condições de devolução. O Vendedor tem de informar o Cliente, previamente à celebração do contrato, sobre quem suporta os custos da devolução dos Produtos.

15.10 O Vendedor não é obrigado a reembolsar os custos adicionais de entrega quando o Cliente solicitar, expressamente, uma modalidade de entrega diferente e mais onerosa do que a modalidade comummente aceite e menos onerosa proposta pelo Vendedor.

15.11 Quando, pela sua natureza ou dimensão, o bem não puder ser devolvido por correio, incumbe ao Vendedor recolher o bem e suportar o respetivo custo.

15.12 O incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no ponto 15.7, obriga o Vendedor de bens ou prestador de serviços a devolver em dobro, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

15.13 Sempre que solicitado pela Worten, o Vendedor está obrigado a enviar a informação sobre as situações de devoluções e números de remessa (número atribuído pelo Vendedor e/ou pela transportadora por este contratada para o envio do Produto ao Cliente).

B) Exercício do direito de livre resolução em Loja Física

15.14. Tratando-se de um Produto de pequenas dimensões (medidas = 120x50x40cm e peso inferior a 30kg), o Cliente poderá, ainda, exercer o direito de resolução através da entrega do Produto numa loja física da Worten que esteja localizada em Portugal Continental e na Madeira (doravante "Loja Física"). Aplicar-se-ão, neste caso, com as devidas adaptações as regras referidas em "14. A) Exercício do direito de livre resolução em termos gerais", assim como as regras seguintes.

15.15. A Worten verificará se o Produto está dentro das dimensões referidas no número anterior e se a entrega do produto é feita dentro do prazo legal ou outro, mais amplo, estabelecido pelo Vendedor. A validação da data de entrega será feita em função da informação carregada pelo Vendedor no *backoffice* da Plataforma Marketplace Worten (*tracking ID*). Na ausência de informação dada pelo Vendedor, sobre a data da entrega do produto, a Worten deverá considerar que o Cliente está a exercer a resolução em tempo.

15.16. Em caso de resolução do contrato de compra e venda, por via do exercício de livre resolução em Loja Física, a Worten procederá, no momento, após verificar que a resolução é admissível (designadamente por se verificarem as condições descritas em 15.14 e a política de devolução aplicável), ao reembolso, ao Cliente, dos montantes pagos.

15.17. No prazo máximo de 20 (vinte) dias seguidos a contar da data do reembolso mencionado em 15.16, a Worten irá proceder ao envio do Produto para o Entreposto Logístico da Worten, sendo o Vendedor notificado quando o artigo estiver disponível para recolha no Entreposto Logístico da Worten[16].

15.18 O Vendedor obriga-se a levantar o Produto em questão no Entreposto Logístico da Worten, no prazo máximo de 30 (trinta) dias seguidos, após o envio da notificação de disponibilização do artigo referida no número anterior, salvo se o Vendedor tiver contratado um dos serviços logísticos da Worten, caso em que se aplicarão as regras desse serviço.

15.19 Findo o prazo de 30 (trinta) dias referido no número anterior, a Worten cobrará ao Vendedor o montante de € 0,15 (quinze cêntimos), por cada dia de armazenamento do Produto em questão, até que ocorra a recolha do Produto ou até que a Worten adquira a propriedade do mesmo nos termos do número seguinte.

15.20 Caso o Vendedor não proceda à recolha do Produto no prazo de 30 (trinta) dias mencionado no ponto 15.18, a Worten enviará uma interpelação final ao Vendedor informando-o que, caso nada diga no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, o(s) Produto(s) em questão serão considerados voluntariamente abandonados e, consequentemente, o Vendedor perderá o seu direito de propriedade sobre os mesmos a favor da Worten, que os adquire por via de ocupação (cf. artigo 1316.º do Código Civil).

15.21 O Vendedor poderá contestar a decisão da Worten de reembolso, no prazo máximo de 30 dias[17], a contar da data em que a Worten lhe comunicou a referida decisão, mediante preenchimento de formulário disponível em https://sellercenter.worten.com/reports – "Orders"/"Returns in Store". No preenchimento deste formulário, o Vendedor deve justificar os motivos pelos quais discorda da decisão de reembolso.

15.22 A contestação apresentada pelo Vendedor será analisada pela Worten no prazo máximo de 5 dias úteis, a contar da data de receção do formulário submetido por aquele. Caso a Worten valide a justificação apresentada pelo Vendedor, o valor da encomenda, depois de deduzido o valor correspondente à comissão devida à Worten, será restituído àquele no ciclo de pagamentos seguinte. No caso de não validação, devidamente fundamentada, da contestação apresentada pelo Vendedor, não haverá lugar à restituição do valor da encomenda.

16 O Direito de Rejeição

16. 1 O Vendedor obriga-se a cumprir os termos constantes do presente capítulo, bem como o direito de rejeição conferido aos Clientes que efetuem compras em worten.pt, no âmbito da Diretiva n.º 2011/83/EU, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores e da Diretiva n.º 2019/771/EU, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos da compra e venda de bens.

[16] Este número não se aplica aos Vendedores que contratualizem o serviço de Returns.

[17] No caso de Vendedores que contratualizaram o serviço de Returns, o prazo para contestar a decisão da Worten de reembolso é de 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da data em que a Worten comunicou a referida decisão.

16.2 Nos primeiros 30 (trinta) dias após a receção do Produto, o Cliente pode, por via do direito de rejeição, devolver o artigo que apresente desconformidade.

16.3 Entende-se que o Produto está desconforme nas seguintes situações:

a) O Produto não corresponda à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e não detém a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características tal como anunciado pelo Vendedor;
b) O Produto é inadequado a qualquer finalidade específica a que o Cliente o faça destinar, de acordo com o anunciado pelo Vendedor;
c) O Produto não é entregue juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como anunciado pelo Vendedor; e
d) O Produto não é fornecido com todas as atualizações, tal como anunciado pelo Vendedor.

16.4 Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os Produtos devem:

a) Ser adequados ao uso a que os Produtos da mesma natureza se destinam;
b) Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o Vendedor anunciado ao Cliente antes da compra pelo Cliente, sempre que aplicável;
c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o Cliente possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e
d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos Produtos do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo Vendedor, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

16.5 Caso o Vendedor preveja outras situações de desconformidade dos Produtos para lá das mencionadas nos números anteriores ou um prazo mais alargado para devoluções ao abrigo do Direito de Rejeição, este obriga-se a indicar o prazo e as condições de devolução na página do produto no Marketplace da Worten, explicitando as condições específicas que poderão ser aplicáveis, desde que não limite os direitos conferidos por Lei ao Cliente.

16.6 Tratando-se de um Produto de pequenas dimensões (120x50x40cm ou que ultrapassem o critério C+2L+2A<=300cm, sendo C<=120cm) e peso inferior a 30kg e querendo o Cliente resolver o Contrato, o exercício do direito de rejeição poderá ser realizado pela entrega do Produto, dentro do prazo aplicável, em Loja Física.

16.7 Em caso de exercício do direito de rejeição em Loja Física, a Worten: (i) verificará se o Produto está dentro das dimensões referidas no número anterior; (ii) se a entrega do Produto é feita dentro do prazo legal ou outro, mais amplo, estabelecido pelo Vendedor e (iii) procederá à análise do Produto, de forma a comprovar a existência da desconformidade apontada pelo Cliente, prevista nos termos das cláusulas 16.3 e 16.4.

16.8 A validação da data de entrega será feita em função da informação carregada pelo Vendedor no *backoffice* da Plataforma Marketplace Worten (*trackind ID*). Na ausência de informação, dada pelo Vendedor, sobre a data da entrega do produto, a Worten deverá considerar que o Cliente está a exercer a resolução em tempo.

16.9 Em caso de resolução do contrato de compra e venda, por via do exercício de rejeição em Loja Física, a Worten procederá, no momento, após verificar que a resolução é admissível (designadamente por se verificarem as condições descritas em 16.7), ao reembolso, ao Cliente, dos montantes pagos e debitar ao Vendedor, no ciclo de pagamento seguinte, o valor equivalente ao do reembolso, sendo restituído ao Vendedor o valor da comissão.

16.10. No caso de não se verificarem as condições descritas na cláusula 16.7, a Worten receberá o produto do Cliente e encaminhá-lo-á para análise pelo Vendedor, seguindo-se as demais regras previstas na Cláusula 17 dos presentes Termos & Condições.

16.11 Nos casos em que o Cliente exerça o direito de rejeição em Loja Física, a Worten irá proceder ao envio do Produto para o Entreposto Logístico da Worten, no prazo máximo de 20 (vinte) dias seguidos a contar da data do reembolso mencionado no número 16.9. O Vendedor será notificado quando o artigo estiver disponível para recolha no Entreposto Logístico da Worten.[18]

16.12 O Vendedor obriga-se a levantar o Produto em questão no Entreposto Logístico da Worten, no prazo máximo de 30 (trinta) dias seguidos, após o envio da notificação de disponibilização do Produto pela Worten referida no número anterior, salvo se o Vendedor tiver contratado um dos serviços logísticos da Worten, caso em que se aplicarão as regras desse serviço.

16.13 Findo o prazo de 30 (trinta) dias referido no número anterior, a Worten cobrará ao Vendedor o montante de € 0,15 (quinze cêntimos), por cada dia de armazenamento do Produto em questão, até que ocorra a recolha do mesmo ou até que a Worten adquira a propriedade nos termos do número seguinte.

16.14 Caso o Vendedor não proceda à recolha do Produto no prazo de 30 (trinta) dias mencionado na cláusula 16.12, a Worten enviará a este uma interpelação final informando-o que, caso nada diga em contrário no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, o Produtos em questão serão considerados voluntariamente abandonados e, consequentemente, o Vendedor perderá o seu direito de propriedade sobre os mesmos a favor da Worten, que os adquire por via de ocupação (cf. artigo 1316.º do Código Civil).

16.15 O Vendedor poderá contestar a decisão da Worten de reembolso, no prazo máximo de 30 dias[19], a contar da data em que a Worten lhe comunicou a referida decisão, mediante preenchimento de formulário disponível em https://sellercenter.worten.com/reports – "Orders"/"Returns in Store". No preenchimento deste formulário, o Vendedor deve justificar os motivos pelos quais discorda da decisão de reembolso.

16.16 A contestação apresentada pelo Vendedor será analisada pela Worten no prazo máximo de 5 dias úteis, a contar da data de receção do formulário submetido por aquele. Caso a Worten valide a justificação apresentada pelo Vendedor, o valor da encomenda, depois de deduzido o valor correspondente à comissão devida à Worten, será restituído àquele no ciclo de pagamentos seguinte. No caso de não validação, devidamente fundamentada, da contestação apresentada pelo Vendedor, não haverá lugar à restituição do valor da encomenda.

[18] Este número não se aplica aos Vendedores que contratualizem o serviço de Returns.

[19] No caso de Vendedores que contratualizaram o serviço de Returns, o prazo para contestar a decisão da Worten de reembolso é de 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da data em que a Worten comunicou a referida decisão.

17 Outros Direitos no Âmbito da Garantia dos Produtos

17.1 Para produtos adquiridos e faturados até 31 de dezembro de 2021, caso o Produto chegue danificado, não funcione corretamente ou esteja em desconformidade com a informação prestada pelo Vendedor no momento da venda ou com o contrato de compra e venda – desconformidade – o Cliente tem o direito à sua reposição em conformidade, a título gratuito, através dos seguintes meios:

- Reparação;
- Substituição por um produto com características equivalentes;
- Redução do preço;
- Resolução.

O Vendedor terá de confirmar se o Produto se encontra abrangido por alguma garantia legal ou comercial adicional anunciada na sua página no *website*.

17.2 Em worten.pt, no caso de a desconformidade se detetar nos primeiros 30 (trinta) dias após a entrega do bem, o Cliente poderá solicitar a imediata substituição ou resolução.

17.3 Cabe ao Vendedor prestar garantia do Produto durante o período definido pela Lei aplicável em Portugal (nomeadamente, para artigos adquiridos e faturados até 31-12-2021, o disposto no Regime Jurídico da Venda e Garantia de Bens de Consumo - Decreto-Lei 67/2003 de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei 84/2008 de 21 de maio e, para artigos adquiridos e faturados após 01-01-2022, o disposto no Decreto-Lei 84/2021 de 18 de outubro que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais) e o disposto na Lei aplicável em Espanha (nomeadamente o Real Decreto-ley 7/2021 e o Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de novembro, pelo que se aprova o texto refundido da Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios e outras leis complementares).

17.4 Os Produtos adquiridos a partir de 1 de janeiro de 2022, inclusive, têm os seguintes prazos de garantia:

17.4.1 Em worten.pt:

- Produtos Novos e Recondicionados: 3 anos;
- Produtos Usados: 18 meses;
- Conteúdos e Serviços Digitais de fornecimento único: 2 anos;
- Por cada reparação realizada ao abrigo da garantia legal, acrescem 6 (seis) meses ao prazo de garantia, com o limite de 4 (quatro) reparações.

17.4.2 Em worten.es:

- Produtos Novos: 3 anos;
- Produtos Usados: 12 meses;
- Conteúdos e Serviços Digitais de fornecimento único: 2 anos.

17.5 Se o Vendedor oferecer garantias adicionais não contempladas no presente Contrato ou na Lei aplicável, deverá especificá-las na sua página do *Marketplace Worten*, e as mesmas sobrepõem-se ao disposto na lei se forem mais favoráveis aos clientes.

17.6 No caso de substituição do Produto, o novo Produto goza da mesma garantia legal do Produto substituído.

17.7 O Vendedor obriga-se a proceder à reparação ou substituição do Produto no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar da receção do pedido de ativação de garantia, salvo se a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a reparação ou substituição justifique um prazo superior.

17.8 Sempre que o Cliente acione a garantia, de acordo com a presente Cláusula, o Vendedor é obrigado a elaborar e disponibilizar na Plataforma *Marketplace Worten* o relatório técnico de onde conste a decisão e respetiva fundamentação, bem como a discriminação das intervenções realizadas no Produto, no caso aplicável, até ao término do prazo indicado no número anterior.

17.9 Em caso de resolução do contrato de compra e venda, o reembolso deve ser realizado no prazo máximo de 14 (catorze) dias a contar da data em que o Vendedor foi informado da decisão do Cliente de resolução, ou da confirmação, por parte do Vendedor, da receção do Produto nas devidas condições de utilização ou, em alternativa, da apresentação de prova de devolução do bem pelo Cliente.

17.10 O Vendedor obriga-se a assumir todos os custos com a devolução do Produto desconforme, incluindo, quando aplicável, os portes postais, as despesas de transporte e outros custos de logística, com o envio do Produto substituto, nos termos a acordar com o Cliente. No caso da devolução da totalidade dos Produtos de uma encomenda, será devolvido o total pago pelo Cliente (preço dos Produtos e portes de envio). Caso uma encomenda seja parcialmente devolvida, o Cliente receberá um reembolso parcial correspondente ao preço do(s) Produto(s) devolvido(s) e custo de envio rateado pelo número de Produtos da encomenda.

17.11 Para Produtos adquiridos em worten.pt, a Worten tem a obrigação legal de gerir as ativações de garantia perante o Cliente, nos termos previstos nas cláusulas anteriores, podendo articular com o Vendedor essa ativação, por forma a assegurar o cumprimento da legislação em vigor, salvo indicação expressa em contrário do Vendedor, caso em que a Worten irá gerir diretamente com o Cliente. Nas situações em que o Cliente se dirija a uma loja Worten para proceder à entrega do Produto e a ativação da garantia seja levada a cabo pelo Vendedor, a Worten irá enviar o Produto em questão para o Entreposto Logístico Worten no prazo máximo de 10 (dez) dias seguidos a contar da receção do artigo pela Worten.

17.12 Nos casos em que, nos termos do número 17.11, a Worten se torne responsável perante o Cliente pela desconformidade dos Produtos, tem o direito de regresso sobre o Vendedor, imputando ao mesmo todos os custos associados ao processo de ativação de garantia, incluindo o valor reembolsado ao Cliente e, nos casos aplicáveis, transportes, portes postais, mão-de-obra, custos logísticos, peças, peritagens, entre outros, devidamente fundamentados. Nestes casos, se o Vendedor estiver ativo e tiver créditos em conta corrente será feita uma compensação, por acerto, no ciclo de pagamento seguinte; se o Vendedor não estiver ativo ou não tiver créditos em conta corrente será interpelado ao pagamento, nos termos legais aplicáveis.

17.13 Verificando-se uma utilização indevida do Produto (e caso o Vendedor ou a Worten tenha aceitado a devolução do Produto), as despesas de envio caberão exclusivamente ao Cliente.

17.14 Salvo pedido expresso do Vendedor em sentido contrário, no caso de reparação, substituição ou reembolso por exercício de garantias legais nos termos da presente Cláusula, o Vendedor obriga-se a recolher o produto do Entreposto Logístico da Worten até ao limite de 30 (trinta) dias após o envio da notificação de disponibilização do artigo pela Worten, salvo nos casos em que o Vendedor tenha contratado um dos serviços logísticos da Worten, caso em que se aplicarão as regras previstas para esse serviço.

17.15 Findo o prazo referido no número anterior, a Worten cobrará ao Vendedor o montante de € 0,15 (quinze cêntimos), por cada dia de armazenamento do produto em questão, até à recolha do mesmo ou até que a Worten adquira a propriedade nos termos do número seguinte.

17.16 Caso o Vendedor não proceda à recolha do produto desconforme no prazo mencionado no número 14 do presente artigo, a Worten enviará a este uma interpelação final informando-o que, caso nada diga em contrário no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, os produtos em questão serão considerados voluntariamente abandonados e, consequentemente, o Vendedor perderá o seu direito de propriedade sobre os mesmos a favor da Worten, que os adquire por via de ocupação (cf. artigos 1316.º do Código Civil).

18 Níveis de Serviço

18.1 O Vendedor compromete-se a, na relação com a Worten e com os clientes a cumprir os níveis de serviço identificados no **Anexo XI**, bem como desde já aceita as penalidades previstas como sejam consequência do seu incumprimento.

19 Suspensão e Exclusão do Vendedor do Marketplace

19.1 Sem prejuízo das situações previstas no **Anexo XI**, a Worten reserva-se o direito de suspender provisoriamente e/ou de excluir do *Marketplace Worten* qualquer Vendedor que, consoante a gravidade da situação:

a) incumpra o disposto nos presentes Termos & Condições e nos demais Documentos Contratuais;
b) incumpra o disposto na legislação aplicável, bem como não esteja munido das autorizações legais e regulatórias necessárias;
c) incumpra o disposto na legislação fiscal, nomeadamente, irregularidades ou falhas na entrega do IVA à Autoridade Tributária;
d) não proceda à assinatura digital dos presentes Termos & Condições, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a partir da data de ativação da loja;
e) tenha comportamentos ou interações inapropriadas, ofensivas, caluniosas ou conflituosas quer com os Clientes, quer com a Worten; e/ou
f) forneça quaisquer Conteúdos Ilícitos ou ilegais ou violadores de quaisquer disposições legais ou das disposições dos presentes Termos & Condições.

19.2 Em caso de suspensão provisória, a Worten notificará o Vendedor e indicará, antes, ou no momento em que a suspensão produza efeitos, a fundamentação da sua decisão num suporte duradouro, bem como dará oportunidade para este se pronunciar quanto ao sucedido.

19.3 No caso de exclusão, a Worten irá transmitir ao Vendedor os motivos que conduziram à sua decisão com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data da exclusão. Contudo, este prazo de pré-aviso pode não ser cumprido, e a Worten pode informar o Vendedor dos motivos da sua exclusão sem respeitar o referido prazo, quando a Worten:

a) Esteja sujeita a uma obrigação legal ou regulamentar que determine a cessação da prestação de todos os seus serviços de Marketplace a um determinado Vendedor de forma que a impeça de respeitar esse pré-aviso;
b) Exerça um direito de cessação por uma razão imperativa nos termos do direito nacional que respeite o direito da União Europeia; e/ou

c) Possa demonstrar que o Vendedor violou, duas vezes seguidas ou três vezes de forma interpolada, os presentes Termos & Condições, resultando na inativação definitiva da conta do Vendedor e consequente cessação da prestação dos serviços de Marketplace.

19.4 Acresce que a Worten não terá qualquer dever de justificar os motivos que conduziram à decisão de exclusão do Vendedor se, e tal como previsto no Regulamento (UE) n.º 2019/1150, estiver sujeita a uma obrigação legal ou regulamentar que determine a não transmissão dos factos ou das circunstâncias específicas ou da referência aos motivos aplicáveis, ou se demonstrar que o Vendedor violou, cinco vezes seguidas ou oito vezes de forma interpolada, o disposto nos presentes Termos & Condições, resultando na cessação da prestação de todos os serviços de Marketplace.

19.5 Tanto no caso de suspensão, como no caso de exclusão, o Vendedor terá a oportunidade de esclarecer os factos e as circunstâncias relevantes no âmbito do procedimento interno de tratamento de reclamações a que se referem a Cláusula 1.5 e o **Anexo I**.

19.6 A exclusão do Vendedor pelos motivos identificados no **Anexo XI** implica a resolução dos presentes Termos & Condições. Nestes casos, a Worten irá impedir o acesso do Vendedor à sua Conta e a todos os conteúdos associados. Não obstante, a Worten irá permitir ao Vendedor o acesso à sua área reservada no *Marketplace Worten* única e exclusivamente para efeitos de extração dos dados pessoais dos Clientes e dos dados referentes à atividade do Vendedor gerados através do *Marketplace Worten*, bem como todos dos dados referentes a encomendas que se encontrem pendentes à data da cessação dos presentes Termos & Condições.

19.7 Se, na data em que a Worten decidir pela exclusão do Vendedor do *Marketplace Worten*, existirem valores em dívida, os mesmos deverão ser pagos pelo Vendedor no prazo indicado na notificação para pagamento.

19.8 A Worten pode ainda suspender provisoriamente o *Marketplace Worten* caso haja necessidade de responder a um perigo imprevisto e iminente relacionado com a defesa dos serviços de intermediação em linha, dos Clientes ou de outros utilizadores profissionais contra a fraude, os programas informáticos maliciosos *(malware*), as comunicações comerciais não solicitadas (*spam*), as violações de dados ou outros riscos em matéria de cibersegurança.

19.9 No caso de aplicação da suspensão provisória pelos motivos contantes no **Anexo XI,** o Vendedor poderá, a todo o tempo, solicitar à Worten a reativação da sua conta, através do preenchimento do formulário designado por Plano de Reativação e disponibilizado ao Vendedor na comunicação de aplicação da referida medida, onde indicará as medidas tomadas para sanar o incumprimento que deu origem à suspensão. A possibilidade de requerer o referido Plano não se aplica quando o incumprimento que levou à suspensão incida sobre obrigações legais.

19.10 O plano mencionado no número anterior é avaliado pela Worten, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da respetiva receção. No caso de decisão favorável, a Worten irá levantar a suspensão e concederá ao Vendedor um período inicial de graça (doravante designado por "imunidade"), durante o qual o Vendedor não irá ser suspenso por incumprimentos decorrentes do mesmo fundamento da suspensão inicial. O período inicial de graça terá a duração de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado, a pedido do Vendedor, por iguais períodos, até ao limite de 3 (três) períodos consecutivos. Considera-se períodos consecutivos quando as reativações ocorram no prazo de 3 (três) meses seguidos.

19.11 Findos os períodos indicados no número anterior e após a terceira reativação da loja na sequência da submissão de planos de reativação da loja, a Worten poderá não reativar a loja e excluir o Vendedor do *Marketplace Worten*.

20 Resolução do Contrato

20.1 Qualquer uma das Partes pode resolver os presentes Termos & Condições na sequência do incumprimento definitivo, pela Parte faltosa, de quaisquer das suas obrigações ao abrigo destes Termos & Condições e demais Documentos Contratuais, bem como por impossibilidade objetiva ou subjetiva.

20.2 Adicionalmente, o Vendedor pode resolver os presentes Termos & Condições caso não concorde com as alterações aos mesmos que lhe sejam comunicadas nos termos da Cláusula 25, devendo comunicar a sua intenção de resolução no prazo de 15 (quinze) ou 30 (trinta) dias, após recebida a notificação da alteração dos presentes Termos & Condições, conforme previsto respetivamente nas Cláusulas 26.4 e 26.5.

20.3 Em caso de exclusão do Vendedor da Plataforma *Marketplace Worten*, nos termos da Cláusula 19 e consequente resolução do Contrato, o Vendedor ficará impedido de aceder à sua Conta e a todos os conteúdos associados.

20.4 A resolução do Contrato produz efeitos no prazo de 15 (quinze) dias a contar da receção da notificação, momento a partir do qual cessará automaticamente a relação contratual entre as Partes, bem como o direito de o Vendedor aceder ao *Marketplace Worten* e a vender os seus Produtos através do mesmo.

21 Classificação Dos Vendedores

21.1 A Worten não classifica os Vendedores do *Marketplace Worten*. No entanto, a Worten permite que os Clientes atribuam estrelas aos Vendedores relativamente a cada uma das vendas, bem como a possibilidade de inserirem comentários públicos. Estes indicadores são autónomos e a Worten não utiliza quaisquer ferramentas para os influenciar.

21.2 Após as primeiras 20 (vinte) encomendas, os Vendedores que tenham classificação inferior a 4 estrelas, poderão ser penalizados nos termos previstos no **Anexo XI**. As avaliações ficam visíveis para todos os utilizadores do *website* Worten. A Worten apresenta o nome que o Cliente utilizou na encomenda para identificar a avaliação.

21.3 O *Marketplace Worten* apresenta, organiza e comunica os Produtos do Vendedor através de regras de publicidade do seu *website*.

21.4 Os indicadores/parâmetros principais utilizados, pelos Clientes, para medir a qualidade dos bens ou serviços disponibilizados através do *Marketplace Worten* são os seguintes:

a) Método de envio de acordo com a expetativa do Cliente;
b) Produto conforme à descrição feita pelo Vendedor;
c) Prazo de entrega respeitado;
d) Produto bem embalado;
e) Texto livre para o Cliente descrever a experiência com o Vendedor;
f) Estrelas (de 1 a 5) atribuídas pelo Cliente.

21.5 As Classificações inseridas por Vendedores são consideradas fraudulentas, pois tencionam influenciar artificialmente os resultados. A Worten não terá em conta a inserção de Classificações pelos Vendedores, através de contas fraudulentas, e poderá aplicar uma penalização e/ou suspensão e exclusão do Vendedor nos termos do **Anexo XI**.

22 Procedimento Interno de Reclamações

22.1 A Worten fornece um procedimento interno de tratamento de reclamações apresentadas pelos Vendedores.

22.2 Este procedimento permite aos Vendedores apresentar reclamações relativas a quaisquer questões tecnológicas relacionadas com o *Marketplace Worten*.

22.3 Adicionalmente, caso o Vendedor não concorde com alguma decisão tomada pela Worten, com fundamento na violação legal ou dos presentes Termos & Condições ou em caso de Atuação Abusiva, em matéria de moderação de Conteúdos Ilícitos ou ilegais, ou relativos à não correção ou fornecimento das informações e documentos necessários para o cumprimento das obrigações de rastreabilidade dos Vendedores, pode utilizar este procedimento para apresentar a sua reclamação, de forma eletrónica e gratuita, durante um período de seis meses após a tomada da decisão, a contar da data da notificação da decisão.

22.4 Sempre que uma reclamação contiver fundamentos suficientes para a Worten considerar que a sua decisão é infundada ou que os conteúdos fornecidos pelo Vendedor não são ilegais nem incompatíveis com os presentes Termos & Condições, ou contenha informações que indiquem que o comportamento do Vendedor não justifica a medida tomada, a Worten revoga a sua decisão.

22.5 O Vendedor poderá aceder ao procedimento interno de tratamento de reclamações a qualquer altura mediante preenchimento de formulário de contacto disponível em Seller Center - Reports (worten.com) https://www.worten.pt/marketplace/formulario-de-contacto-e-suporte. Adicionalmente, o Procedimento Tratamento de Reclamações do *Marketplace Worten* encontra-se em anexo a estes Termos & Condições (**Anexo I**).

23 Confidencialidade e Tratamento de Dados Pessoais dos Clientes

A. Confidencialidade

23.1 No âmbito destes Termos & Condições, ambas as Partes poderão ter acesso a informação confidencial (doravante "Informação") da outra Parte, a qual será claramente identificada e ficará sujeita aos termos da presente Cláusula.

23.2 Por Informação, entende-se toda a informação escrita, verbal ou constante de suporte informático, que contenha dados, consoante o aplicável, de natureza organizativa, técnica, comercial ou financeira, designadamente "*know-how*", listas e dados de clientes ou fornecedores, materiais, soluções e equipamentos, listas de produtos, estudos, *software* ou qualquer outra informação relativa à atividade da Worten.

23.3 As Partes comprometem-se a tratar e a manter como absolutamente confidencial toda Informação e a utilizá-la única e exclusivamente no âmbito destes Termos & Condições, abstendo-se de qualquer uso fora deste contexto independentemente dos fins, quer em benefício próprio, quer de terceiro, salvo em situações de litígio entre as partes ou de incumprimento dos presentes Termos & Condições, caso em que a informação relevante poderá ser apresentada perante os tribunais.

23.4 O Vendedor é ainda responsável por todos e quaisquer danos e prejuízos decorrentes do incumprimento culposo ou negligente das obrigações assumidas nestes Termos & Condições relativamente ao uso da Informação.

23.5 Ambas as Partes se vinculam a dar a conhecer a Informação apenas ao pessoal envolvido na execução das atividades objeto destes Termos & Condições, responsabilizando-se pelo cumprimento do dever de sigilo e confidencialidade pelos colaboradores.

23.6 A divulgação da Informação não cria qualquer direito privativo, licença ou promessa de direitos em benefício do Vendedor quanto à matéria concretamente transmitida.

23.7 No caso de vir a ser requerido, no âmbito de um procedimento legal ou regulatório que o Vendedor, ou qualquer outra pessoa a quem o Vendedor tenha divulgado Informação confidencial, divulgue qualquer Informação confidencial, este notificará imediatamente a Worten, por escrito, e consultará a Worten previamente à divulgação com o objetivo de evitar, na medida do possível, a referida divulgação ou determinar o prazo, a forma e o respetivo conteúdo.

23.8 Caso o Vendedor tome conhecimento de qualquer uso ou divulgação (real ou potencial) não autorizada de Informação confidencial ou de qualquer outra violação por parte de um trabalhador ou terceiro, deverá notificar imediatamente a Worten do ocorrido e comprometer-se a cooperar para a auxiliar a recuperar, na medida do praticável, a posse da Informação usada ou divulgada em termos diversos do acordado, bem como a evitar novos usos ou divulgações não autorizadas.

23.9 No âmbito da prestação de serviços de intermediação em linha, a Worten acede e partilha alguns dados dos Vendedores com parceiros que atuam neste âmbito, a saber:

a) Plataforma do *Marketplace Worten* através da qual os Vendedores se registam e criam loja no *Marketplace Worten*, gerindo posteriormente toda a sua operação nesse *BackOffice* (com exceção das questões de faturação e pagamentos que consultam através da plataforma de gestão de pagamentos a fornecedores).
b) Plataforma de CRM utilizada exclusivamente pela equipa Marketplace para agregar toda a informação de negócio relevante sobre os Vendedores e gerir todas as tarefas relacionadas com o recrutamento e *onboarding*/integração de novos Vendedores, bem como a relação que mantemos com cada Vendedor no âmbito de dinamização das vendas, consultoria e suporte ao negócio, etc.
c) Empresa de *sourcing* entre retalhistas e *marketplaces* em todo o mundo, desempenhando um papel de intermediário nas suas várias vertentes, nomeadamente o alinhamento entre a estratégia de cada *marketplace* e os Vendedores contactados, apoio operacional no *onboarding* e gestão dos Vendedores e ainda a resolução/mediação (informal) de problemas que possam surgir entre as duas partes.

B. Tratamento de Dados Pessoais dos Clientes

23.10 O responsável pelo tratamento dos dados pessoais do Cliente é a Worten, enquanto intermediária na relação entre aquele e o Vendedor. A Worten irá recolher e tratar os dados pessoais dos Clientes e apenas procederá à transmissão dos dados pessoais do Cliente ao Vendedor com o qual aquele venha a celebrar um contrato de compra e venda de determinado(s) Produto(s). A Worten atua de acordo com a sua Política relativa a dados pessoais, disponível para consulta no website no seguinte link: https://www.worten.pt/politica-de-privacidade.

23.11 O contrato de compra e venda entre o Cliente e o Vendedor, após a aceitação da encomenda por parte deste, dará origem a um novo tratamento de dados pessoais do qual o Vendedor é o responsável.

23.12 A Worten tratará os dados para efeitos de *login* na conta, receção de encomendas e gestão de pagamentos. O Vendedor tratará os dados pessoais do Cliente para efeitos de gestão contratual e de serviço de apoio pós-venda, onde se incluem o acionamento de garantias e a análise de reclamações.

23.13 As Partes atuam, assim, enquanto responsáveis independentes pelo tratamento e comprometem-se a assegurar o dever de informação junto do Cliente, bem como as restantes obrigações legais resultantes do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e da Lei n.º 58/2019, de 8 de Agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento Geral de Proteção de Dados e demais legislação aplicável ("Regime de Proteção de Dados") e designadamente, a:

a) Tratar os dados pessoais do Cliente de forma lícita, leal e transparente;
b) Tratar os dados pessoais do Cliente apenas para as finalidades determinadas, explícitas e legítimas, acima descritas;
c) Tratar apenas os dados pessoais do Cliente que sejam adequados, pertinentes e limitados ao que é necessário relativamente às finalidades definidas; e
d) Tratar os dados pessoais do Cliente apenas durante o período estritamente necessário para as finalidades assumidas.

23.14 A todo e qualquer momento, o Cliente poderá solicitar o exercício dos seus direitos, enquanto titular de dados pessoais, à Worten, ou ao Vendedor, consoante se trate, respetivamente, de uma situação referente à utilização do Marketplace, prévia à celebração do contrato de compra e venda, ou de uma situação referente ao contrato de compra e venda celebrado ou que nele tenha origem.

23.15 Quer a Worten, quer o Vendedor, procederão à análise cuidada dos pedidos de Cliente, avaliando a sua legitimidade, pertinência e dando resposta em prazo oportuno.

23.16 O Vendedor obriga-se a colocar toda a informação legalmente obrigatória nos termos do artigo 13.º do Regulamento Geral de Proteção de Dados, na sua página no *website* da Worten.

23.17 Existem determinadas situações em que a Worten atuará enquanto subcontratante do Vendedor, nomeadamente no caso de escolha da modalidade de envio *Click & Collect*, caso em que será de aplicar o disposto no **Anexo XIII**.

24 Responsabilidade

A. Responsabilidade pelo fornecimento dos Produtos

24.1 O Vendedor obriga-se ao perfeito e integral fornecimento dos bens que lhe sejam encomendados em conformidade com os presentes Termos & Condições, sendo responsável pelos prejuízos decorrentes das irregularidades que lhe sejam imputáveis.

24.2 O risco de perecimento/dano do(s) Produto(s) encomendado(s) corre exclusivamente por conta do Vendedor até ao momento em que entra efetivamente na posse do Cliente, correndo por conta deste a partir desse momento.

24.3 Caso venham a ser instaurados processos civis, criminais ou contraordenacionais, no âmbito do funcionamento do *Marketplace Worten* por factos/atos imputáveis ao Vendedor ou aos seus colaboradores, este será responsável por todos os prejuízos que causar na esfera jurídica da Worten, designadamente, penas, multas, custas judiciais, coimas ou indemnizações que a Worten tenha de suportar devido à má ou deficiente execução dos serviços prestados/fornecimento de bens, com fundamento na violação de qualquer garantia prestada pelo Vendedor, alegação de que os Produtos violam, ou que a sua importação, utilização ou revenda viola quaisquer leis patentes, direitos de autor, direitos de design, marcas (incluindo contrafação) ou quaisquer outros direitos de propriedade intelectual de qualquer outra pessoa em qualquer parte do mundo, bem como legislação penal, assumindo ainda toda e qualquer responsabilidade perante os Clientes e a Worten no âmbito do *Marketplace Worten*.

B. Responsabilidade por incumprimento

24.4 O Vendedor é responsável, por si e pelos seus colaboradores, por todos e quaisquer danos e prejuízos decorrentes do incumprimento culposo ou negligente das obrigações assumidas no âmbito dos presentes Termos & Condições e demais Documentos Contratuais, bem assim relativamente ao dever de sigilo, confidencialidade e ao uso dos dados pessoais, obrigando-se a indemnizar a Worten, integral e totalmente, de todos esses danos e prejuízos que lhe sejam diretamente imputáveis, sem prejuízo da responsabilidade penal que daí advenha.

24.5 No âmbito do *Marketplace Worten*, a Worten não poderá ser responsabilizada por quaisquer atos fraudulentos ou ilícitos que venham a ser praticados pelos Vendedores, quaisquer outros intervenientes ou terceiros. A Worten é exclusivamente responsável por administrar e gerir a Plataforma do *Marketplace Worten*.

24.6 A Worten não se responsabiliza ainda por circunstâncias de indisponibilidade do *Marketplace Worten* que (i) forem causadas por fatores que estejam alheios ao controlo razoável da Worten, inclusive casos de força maior ou de acesso à Internet e problemas correlacionados que ocorram nos territórios em que o Vendedor tem sede; (ii) resultem de quaisquer atos ou omissões do Vendedor ou de terceiros; (iii) resultem do Produto, *software* ou outras tecnologias que o Vendedor usar e/ou do Produto, *software* ou outras tecnologias de terceiros; (iv) resultem de qualquer má utilização do *Marketplace Worten* pelo Vendedor ou por terceiros; (v) resultem de incompatibilidade com os sistemas do Vendedor ou que dependem de ações da responsabilidade do mesmo; (vi) decorram da interrupção ou cancelamento lícito pela Worten do direito conferido ao Vendedor de usar o *Marketplace Worten*; (vii) decorram da utilização ou impossibilidade de utilização do Marketplace, incluindo, nomeadamente, atrasos, interrupções, erros, interferências e suspensão de comunicações, omissões, vírus*, bugs*, e ainda avarias e/ou problemas de funcionamento do sistema eletrónico, informático ou de telecomunicações; (viii) resultem de anomalias ou mau funcionamento de qualquer sistema de pagamento; (ix) advenham de bloqueios no uso causados por deficiências ou sobrecargas de Internet ou em outros sistemas eletrónicos, designadamente falhas no acesso a qualquer parte do *website*; (x) resultem de suspensão, não funcionamento ou utilização não autorizada dos servidores nos quais a Plataforma se encontra alojada e/ou de toda a informação e dados ali alojados; (xi) derivem da utilização do nome de utilizador e da palavra-chave por terceiros não autorizados; (xii) de uma utilização indevida do Marketplace; e ainda de (xiii) possíveis erros ou deficiências de segurança que possam produzir-se pela utilização de um equipamento terminal e/ou *browser* desatualizado ou inseguro, assim como pela ativação dos dispositivos de conservação de palavras-chave ou códigos de identificação do Utilizador no equipamento terminal e/ou *browser*, ou pelos danos, erros ou inexatidões que possam resultar do mau funcionamento dos mesmos.

24.7 Em qualquer caso, a responsabilidade da Worten limitar-se-á ao ressarcimento do valor a pagar ao Vendedor durante os dois meses anteriores à data do incumprimento e restringe-se a danos que lhe sejam diretamente imputáveis, pelo que expressamente se excluem lucros cessantes e danos emergentes.

24.8 Nas situações de incumprimento legal grave, como fraude, abuso de direito, violação de marcas, violação da Lei Fiscal, entre outros, a Worten irá suspender de imediato quaisquer pagamentos relativos a encomendas do respetivo Vendedor.

C. Medidas contra Atuação Abusiva do Vendedor

Sem prejuízo da demais responsabilidade prevista na presente Cláusula e nos presentes Termos & Condições, o Vendedor é ainda responsável em caso de Atuação Abusiva no decurso da utilização do *Marketplace Worten*.

i. Considera-se uma Atuação Abusiva por parte do Vendedor, os casos de fornecimento de Conteúdos Ilícitos, ofensas contra Clientes ou contra a Worten, atuação fraudulenta no âmbito de encomendas de Clientes, quando os Produtos não estejam disponíveis, o enriquecimento ilícito, nomeadamente, por meio de indicação de *tracking ID* falsos de encomendas feitas por Clientes, mas ainda não expedidas pelo Vendedor, a inserção fraudulenta de classificação de Vendedor, bem como os de submissão de reclamações manifestamente infundadas de forma frequente, entre outros.
ii. A Worten poderá suspender provisoriamente, durante um período razoável e após envio de uma notificação prévia fundamentada, qualquer Vendedor que tenha uma Atuação Abusiva. Antes de tomar a decisão de suspensão, a Worten fará uma avaliação proporcional, de forma atempada, diligente e objetiva, tendo por base todos os factos e circunstâncias relevantes para a tomada de decisão.

25 Propriedade Intelectual

25.1 Direitos de propriedade intelectual significam, para o presente efeito, marcas, sinais distintivos de comércio de bens e serviços, denominações, logótipos, patentes, modelos de utilidade e outros direitos de propriedade industrial, direitos de conceção ou configuração, registados ou não registados, direitos relativos a bases de dados e todos os direitos similares, em qualquer parte do mundo, incluindo o direito ou prioridade de registo de tais direitos.

25.2 O Vendedor não poderá utilizar os direitos de propriedade intelectual da Worten.

25.3 Nada nos presentes Termos & Condições terá como efeito a transferência de quaisquer direitos de propriedade intelectual entre as Partes.

25.4 O Marketplace, os seus conteúdos (como seja textos, imagens, gráficos, som e animação e todas as outras informações e a forma em que são representadas graficamente no website), a sua estrutura, organização e apresentação do seu conteúdo, incluindo as suas funcionalidades e o *software* utilizados no mesmo, bem como as marcas, logótipos e símbolos apresentados na Plataforma ("Propriedade Intelectual"), são propriedade exclusiva ou foram licenciados à Worten.

25.5 Os conteúdos da Plataforma (textos, imagens, gráficos, som e animação e todas as outras informações disponibilizadas) estão protegidos por direitos de propriedade intelectual e o Vendedor obriga-se a respeitar tais direitos.

25.6 Os Vendedores apenas podem utilizar a Propriedade Intelectual da Worten nos seguintes termos:

a) A utilização por qualquer forma, incluindo por reprodução, distribuição, divulgação, comunicação ao público, colocação à disposição do público, da Propriedade Intelectual, para quaisquer fins que não sejam estritamente pessoais, nomeadamente comerciais, sem a autorização prévia escrita da Worten, encontra-se expressamente proibida;
b) A modificação ou integração da Propriedade Intelectual em outros conteúdos ou materiais, sem autorização prévia escrita da Worten, encontra-se expressamente proibida;
c) A utilização, reprodução ou representação de todo ou parte de quaisquer denominações sociais, marcas ou outros sinais distintivos reproduzidos no Marketplace, é estritamente proibida e deve ser objeto de uma autorização escrita prévia da Worten ou do titular do registo da marca.

25.7 As autorizações para utilizar as marcas registadas ou algum direito de propriedade intelectual da Worten caducam em caso de exclusão do Vendedor do Marketplace Worten e cessação do Contrato. Em caso de suspensão do Vendedor do Marketplace, ficam igualmente suspensos os direitos de acesso resultantes do registo.

25.8 Cabe à Worten gerir o *design*, *layout* e disposição de toda a informação, conteúdos e materiais no Marketplace, pelo que a Worten pode, a qualquer altura, atualizar, modificar ou eliminar quaisquer conteúdos, serviços, opções ou funcionalidades, bem como modificar a sua apresentação e configuração e alterar os respetivos URL's.

25.9 O Vendedor obriga-se a fazer prova de que tem legitimidade para utilizar os direitos de propriedade intelectual de terceiros, incluindo, mas não se limitando direitos de propriedade industrial tais como marcas, logótipos, outros sinais distintivos, patentes, modelos de utilidade, desenhos ou modelos, denominações de origem ou indicações geográficas e direitos de autor sobre os Produtos que comercializa.

25.10 Caso o Vendedor venha a fornecer aos Clientes Produtos em relação aos quais seja titular dos respetivos direitos de propriedade intelectual ou Produtos cuja propriedade intelectual seja da titularidade de terceiros, relativamente às quais declare ter um direito de fabrico, distribuição e/ou comercialização, o mesmo obriga-se a fazer prova de que efetivamente dispõe desse direito para fabricar, distribuir e/ou comercializar os Produtos e, ainda, a pagar todos os *fee*/contrapartidas devidas a terceiros, pela utilização de componentes técnicas, propriedade desses terceiros.

25.11 O Vendedor garante que os Produtos fornecidos aos Clientes cuja propriedade intelectual seja da titularidade de terceiros foram licitamente introduzidos no mercado do espaço económico europeu pelos respetivos titulares ou com o seu consentimento.

25.12 O Vendedor obriga-se, ainda, a comunicar à Worten quaisquer restrições relativas à comercialização dos Produtos cuja propriedade intelectual seja da titularidade de terceiros, impostas pelos referidos titulares.

25.13 O Vendedor informará a Worten de qualquer facto ou reclamação que possa resultar na perda ou afetação dos direitos referidos nas cláusulas 24.9 e 24.10. A informação deverá ser comunicada assim que possível, mas nunca depois de decorridos 5 (cinco) dias após a ocorrência do facto ou reclamação que possa resultar na perda ou afetação dos direitos referidos nas cláusulas já mencionadas.

25.14 Caso o Vendedor tenha conhecimento de qualquer infração, infração aparente ou ameaça de infração, dos direitos de propriedade intelectual sobre os Produtos, ou esteja envolvida em qualquer

litígio, ação, reclamação ou reivindicação relativamente a qualquer dos referidos direitos, nomeadamente no âmbito de crimes de contrafação e de recetação, deverá notificar prontamente a Worten deste facto, mas nunca depois de decorridos 5 (cinco) dias após a sua ocorrência.

25.15 Caso a Worten se veja envolvida em qualquer litígio, ação, reclamação ou reivindicação relativamente à comercialização dos Produtos fornecidos pelo Vendedor, a pedido da Worten, o Vendedor deverá, a suas próprias expensas (incluindo honorários de advogados, despesas legais e outras despesas relevantes), prestar à Worten toda a assistência razoável, incluindo a prossecução de ações judiciais, obtenção de pareceres jurídicos, recolha de provas ou outras informações, ou qualquer outra assistência a Worten possa considerar necessária para a proteção dos seus direitos.

25.16 A utilização não autorizada ou indevida dos direitos de propriedade intelectual da Worten ou de terceiros pelo Vendedor constitui violação grave dos presentes Termos & Condições, pelo que a Worten terá o direito de cessar de imediato o registo do Vendedor no *Marketplace Worten*, bem como suspender de imediato os pagamentos ao Vendedor, nos termos do **Anexo XI**, sem prejuízo de qualquer outro direito que, por lei ou contrato, seja atribuído à Worten.

25.17 Para verificação das obrigações assumidas na presente Cláusula, o Vendedor obriga-se a fornecer à Worten toda a informação razoável que nesse âmbito lhe for solicitada e ainda a permitir a realização de auditorias às instalações e produtos do Vendedor, a levar a cabo por técnicos da Worten ou por entidades terceiras, devidamente credenciadas para o efeito e indicadas por esta.

26 Alterações aos Termos & Condições

26.1 A Worten reserva-se o direito de alterar os presentes Termos & Condições. Para o efeito, e salvo nos casos previstos no Regulamento n.º 2019/1150, a Worten irá enviar uma notificação escrita ao Vendedor em suporte duradouro, com uma antecedência mínima de 15 (quinze) dias face à data de implementação das alterações.

26.2 Afastar-se-á, contudo, a necessidade de pré-aviso caso a Worten esteja sujeita a uma obrigação legal ou regulamentar que determine a alteração destes Termos & Condições de uma forma que a impeça de respeitar o prazo de pré-aviso.

26.3 Caso as alterações ao *Marketplace Worten* impliquem a modificação, remoção ou adição de funcionalidades ou características que sejam relevantes para o Vendedor, bem como no caso de alterações complexas, nomeadamente que impliquem a adaptação ou disrupção das operações técnicas e comerciais do Vendedor e/ou a necessidade de reprogramar os seus serviços, a notificação indicada no ponto anterior será efetuada com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

26.4 Caso o Vendedor aceite as alterações durante o período de pré-aviso de 15 (quinze) dias, mediante declaração escrita ou consentimento expresso e/ou mediante a apresentação de novos bens ou serviços no *Marketplace Worten*, considerar-se-á que este renuncia ao prazo de pré-aviso e que continuará a utilizar o *Marketplace Worten*.

26.5 Em relação aos casos de período de pré-aviso de 30 (trinta) dias, identificados na Cláusula 26.3, a renúncia ao prazo de pré-aviso deverá ser obrigatoriamente feita mediante declaração escrita e inequívoca nesse sentido.

26.6 Caso não concorde com as alterações, o Vendedor tem o direito de resolver o contrato antes do termo do prazo de pré-aviso. A resolução do contrato produz efeitos no prazo de 15 (quinze) dias a contar da receção da notificação de pré-aviso, momento a partir do qual cessará automaticamente a

relação contratual entre as Partes bem como o direito de o Vendedor a aceder ao *Marketplace Worten* e a vender os seus Produtos através do mesmo.

26.7 Nenhuma das alterações efetuadas aos presentes Termos & Condições nos termos da presente cláusula acarretará a imposição de efeitos retroativos.

26.8 Na medida em que não alterem o conteúdo ou significado destes Termos & Condições, a Worten reserva-se o direito de efetuar alterações editoriais ou de pormenor sem a necessidade de pré-aviso.

27 Vigência do Contrato

27.1 Os presentes Termos & Condições iniciam a sua vigência na data em que o Vendedor tenha, cumulativamente, aceite os mesmos e se tenha registado junto da Worten.

27.2 O contrato entre o Vendedor e a Worten, regulado pelos presentes Termos & Condições e demais Documentos Contratuais, vigorará até à cessação nos termos previstos na Cláusula 20 ou que uma das Partes denuncie os mesmos, total ou parcialmente, mediante o envio de uma comunicação escrita com comprovativo de entrega à outra Parte, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos em relação à data de produção de efeitos pretendida.

28 Legislação aplicável, foro e mediação

28.1 Os presentes Termos & Condições regem-se pela legislação vigente no ordenamento jurídico português.

28.2 Todas as questões relacionadas com a interpretação e/ou execução dos presentes Termos & Condições no âmbito do Marketplace Worten, serão resolvidas preferencialmente pela via negocial.

28.3 Para o efeito da negociação acima indicada, as Partes selecionam desde já os mediadores Instituto de Arbitragem Comercial do Porto e Corte de Arbitraje de Madrid, com os quais colaborarão no sentido de chegar a um acordo relativamente a quaisquer resoluções extrajudiciais de litígios decorrentes da prestação dos serviços de intermediação em linha no Marketplace Worten.

28.4 A Worten deve suportar uma proporção razoável dos custos totais da mediação em cada caso individual. A proporção razoável desses custos totais deve ser determinada, com base numa sugestão apresentada pelo mediador, tendo em conta todos os elementos relevantes para o caso em questão, nomeadamente os méritos relativos das reivindicações das partes em litígio, a conduta dessas partes e a dimensão e poder financeiro das mesmas relativamente à outra.

28.5 Não obstante a tentativa de chegar a acordo através de mediação para fins de resolução de litígios, os direitos das Partes de interporem ação judicial a qualquer momento (antes, durante ou após o procedimento de mediação) não são afastados nem restringidos.

28.6 A pedido do Vendedor, antes do início ou durante a mediação, a Worten deverá disponibilizar-lhe informações sobre o funcionamento e a eficácia da mediação relacionada com as suas atividades.

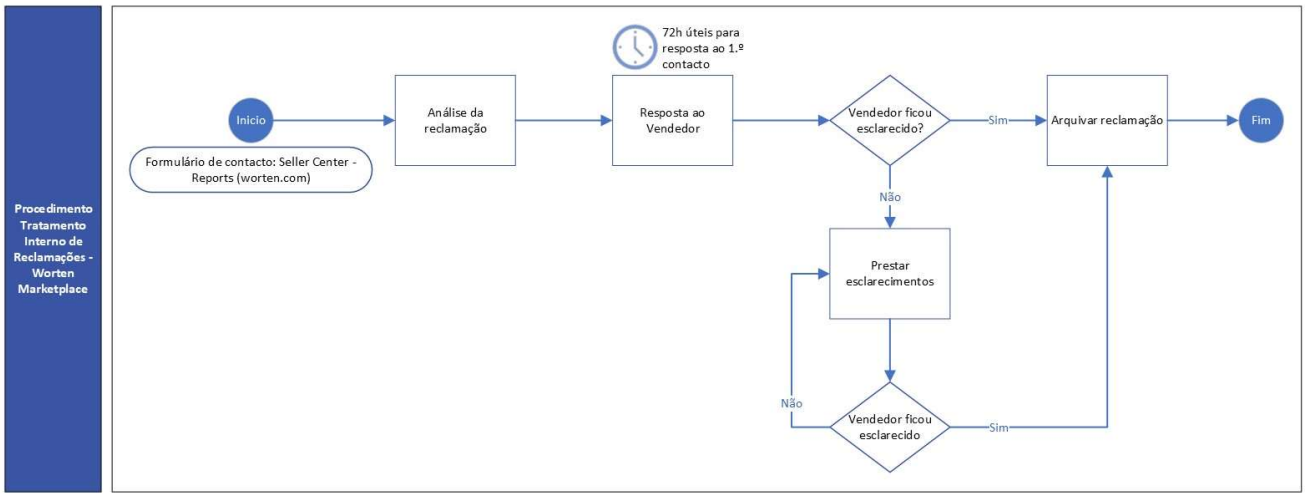
28.7 No âmbito do *Marketplace Worten* disponibilizado no website www.worten.pt, na falta de acordo referido acima, as Partes convencionam como exclusivamente competente o Tribunal Judicial da Comarca do Porto, Portugal, com expressa renúncia a qualquer outro.

28.8 No âmbito do Marketplace Worten disponibilizado no site www.worten.es, na falta de acordo referido acima, as Partes convencionam como órgão exclusivamente competente os Tribunales y Juzgados de Madrid Capital, Espanha, e renunciando expressamente a qualquer outro.

28.9 Os Vendedores que tenham sido visados por decisões da Worten de bloqueio de Conteúdos Ilícitos, suspensão provisória ou eliminação definitiva do Vendedor do *Marketplace Worten*, têm o direito de selecionar um organismo extrajudicial de resolução de litígios, devidamente certificado pelo Coordenador dos Serviços Digitais. Para mais informações relativas à Resolução Extrajudicial de Litígios, por favor consulte em Resolução Extrajudicial de Litígios – Worten Seller Academy.

Anexos:

Anexo I – Tratamento de reclamações



Anexo II – Obrigações Fiscais

A. Diretiva (UE) 2019/1995

De acordo com a Nova Diretiva do IVA (Diretiva (UE) 2019/1995[20]), as novas regras aplicáveis ao comércio eletrónico estabelecem que se um sujeito passivo facilitar, através de uma interface eletrónica como um mercado, uma plataforma, um portal ou outro meio similar, (i) vendas à distância de bens importados de países terceiros em remessas de valor intrínseco não superior a EUR 150 ou (ii) transmissões de bens dentro da UE por um sujeito passivo não estabelecido na UE a um adquirente que não seja sujeito passivo, considera-se, para efeitos de cobrança de entrega do IVA, que o sujeito passivo que facilita a entrega adquiriu e forneceu pessoalmente esses bens.

Neste sentido, são as seguintes as novas regras fiscais relativas à faturação, cobrança e entrega do IVA em Portugal e Espanha, no âmbito das vendas B2C, ou seja, vendas a consumidores que não estão registados na UE para efeitos de IVA:

- **Em caso de importação, se a encomenda tiver um valor intrínseco acima de 150€ ou produtos sujeitos a impostos especiais sobre o consumo** o Vendedor deve emitir a fatura ao Cliente e é responsável pela entrega do IVA à Autoridade Tributária, bem como pelos restantes direitos, impostos e outras taxas que sejam devidas.
- **Em caso de importação, se a encomenda tiver um valor intrínseco igual ou abaixo de 150€** o Vendedor deve emitir a fatura ao Cliente sem IVA, nos termos do artigo 226.ª e seguintes da Diretiva (UE) 2019/1995 e 14.º A, n.º 1 da Diretiva 2006/112/CE; depois, a Worten vai faturar ao Cliente e entregar o IVA à Autoridade Tributária.

[20] Diretiva 2006/112/CE do Conselho de 28 de novembro de 2006, relativa ao sistema comum do imposto sobre o valor acrescentado (DIVA) Com as alterações introduzidas pela Diretiva (EU) 2019/1995 e Diretiva 2017/2455

- O valor intrínseco de 150€ considerado para determinar quem é o sujeito passivo não inclui o respetivo IVA nem os custos de envio e está definido na Diretiva 2006/112/CE do Conselho de 28 de novembro de 2006, relativa ao sistema comum do imposto sobre o valor acrescentado (DIVA) com as alterações introduzidas pela Diretiva (EU) 2019/1995 e a Diretiva 2017/2455.
- **Se o local de expedição da mercadoria é dentro da União Europeia:**
    - **E o Vendedor tem estabelecimento estável na União Europeia**, independentemente do montante, o Vendedor é responsável pela emissão da fatura ao Cliente e é também responsável pela entrega do IVA à Autoridade Tributária, bem como pelos restantes direitos, impostos e outras taxas que sejam devidas;
    - **E o Vendedor não tem estabelecimento estável na União Europeia,** o Vendedor é responsável pela emissão fatura à Worten, sem IVA; nos termos do artigo 226.ª e seguintes da Diretiva (UE) 2019/1995 e 14.º A, n.º 2 da Diretiva 2006/112/CE; depois, a Worten vai faturar ao Cliente e entregar o IVA à Autoridade Tributária.

O Vendedor deve garantir que faz expedições, encomenda a encomenda, ou seja, que não envia mais do que uma encomenda em cada expedição.

Nos casos de importação em que a encomenda tem valor intrínseco igual ou inferior a 150€, bem como nos casos em que, independentemente do valor da encomenda, o Vendedor não tem estabelecimento estável na UE, mas a encomenda é expedida dentro da UE: a Worten vai informar o seu IOSS ao Vendedor para que este informe este número IOSS aos transportadores.

Caso o Vendedor reembolse o montante ao Cliente, por qualquer motivo, se a Worten for o sujeito passivo desse contrato de compra e venda, o Vendedor deve disponibilizar a respetiva nota de crédito na Plataforma *Marketplace Worten*, de forma que a Worten possa regularizar o crédito e a recuperação de IVA junto da Autoridade Tributária.

A fatura emitida pelo Vendedor deve conter o valor do transporte e do seguro separadamente do preço da encomenda.

Nas encomendas em que a Worten é o sujeito passivo de IVA (ou seja, em caso de importação, se a encomenda tiver um valor total igual ou abaixo de 150€, ou se o local de expedição da mercadoria é dentro da União e o Vendedor não tem estabelecimento estável na União Europeia): o Vendedor obriga-se a entregar, na Plataforma, para cada encomenda, os seguintes documentos em formato PDF:

- Se a expedição for proveniente da UE – a fatura B2B do Vendedor à Worten isenta de IVA;
- Se a expedição for extracomunitária – a fatura de importação emitida ao Cliente final isenta de IVA;

Caso o Vendedor não entregue os documentos válidos, nos termos da legislação aplicável e tal como indicado nestes Termos & Condições, a Worten não irá transferir o montante da encomenda enquanto a situação não estiver regularizada do ponto de vista fiscal.

O Vendedor obriga-se a indicar à Worten, para cada artigo que disponibilize no *Marketplace Worten*, qual o respetivo país de expedição, o qual é um campo obrigatório. O Vendedor poderá alterar o país de expedição no fluxo da encomenda que tenha sido colocada até ao momento da expedição pelo próprio; caso o Vendedor altere o país de expedição após o momento da expedição da encomenda, terá que cancelá-la e o montante pago será devolvido ao Cliente.

O Vendedor não pode, em nenhum caso, utilizar o IOSS da Worten noutras plataformas de *marketplace*. Esta conduta, além das penalizações aplicáveis dará origem à cessação do contrato, sem prejuízo da responsabilidade criminal e fiscal que daí possa advir.

A Worten – Equipamentos Para o Lar, S.A. é a entidade que presta o serviço de intermediação em linha no *site* worten.pt e a Worten España Distribucion SL é a entidade que presta o serviço de intermediação em linha no *site* worten.es. No âmbito das regras fiscais cada plataforma eletrónica atua de per si e é considerada o sujeito passivo se a venda for efetuada por seu intermédio.

No âmbito do contrato de compra e venda, a responsabilidade do Vendedor mantém-se independentemente de qual das Partes emite a fatura ao Cliente.

B. Conteúdo das faturas

De acordo com a legislação europeia aplicáveis, as faturas emitidas pelo Vendedor devem obrigatoriamente conter todos os elementos indicados no artigo 226.º - A da Diretiva 2006/112/CE do Conselho.

Anexo III – Serviços Marketplace

(a) Acesso e utilização do *Marketplace Worten*, através da disponibilização para uso de *software* e ferramentas tecnológicas em linha através das quais é dado aos Vendedores, a possibilidade de digitalizarem o seu portfólio, manterem relações diretas com os seus Clientes, bem como expor os seus Produtos, referenciar e descrever esses Produtos, aceitar as encomendas colocadas pelos Clientes, cobrar o preço dos Produtos comprados e satisfazer eventuais necessidades de contacto entre os Vendedores e os Clientes;

(b) Disponibilização de espaço e apoio na criação do espaço digital de venda e apoio aos Vendedores para a colocação dos seus Produtos no *Marketplace Worten* e apoio ao respetivos Cliente;

(c) Serviço de assistência técnica ao Vendedor para gestão da sua Conta;

(d) Serviço Produtos Patrocinados, regulado no Anexo XIV, nos termos do qual os Vendedores podem publicitar no site Worten, os seus produtos vendidos no *Marketplace Worten*;

(e) Adicionalmente, e caso o Vendedor assim o solicite e tal seja aceite pela Worten, através de contrato celebrado em separado para o efeito ou adenda aos Termos & Condições, a Worten presta ainda serviços de (i) cobrança/processamento de pagamentos das compras efetuadas pelo Cliente; emissão de faturas em nome e por conta do Vendedor; disponibilização de serviços pós venda e de logística através dos parceiros da Worten que podem proceder ao transporte e entrega dos Produtos dos Vendedores junto dos Clientes; (ii) apoio na gestão de respostas a reclamações a Clientes; (iii) serviço de desenvolvimento de campanhas e serviços de comunicação e publicidade.

Excecionalmente, no âmbito do *Marketplace Worten*, e a pedido dos Clientes, a Worten pode prestar um serviço adicional de assistência à aquisição de Produtos do Marketplace.

A Worten não disponibiliza serviços acessórios aos Clientes no âmbito do Marketplace, salvo a assistência em loja na compra de Produtos e o serviço Click & Collect regulada no **Anexo XIII**.

Com exceção do envio dos seus Produtos para as lojas, ao abrigo do serviço Click & Collect, o Vendedor não poderá, em caso algum, fazer uso das instalações da Worten para efeitos de venda dos seus Produtos, nem oferecer serviços acessórios no Marketplace da Worten.

Anexo IV – Retribuição e Pagamentos

A. Comissões por Encomendas

1. Por cada encomenda de Produtos paga por um Cliente, e após confirmação de receção da mesma, a Worten cobrará ao Vendedor, nos termos do número 3 do ponto C do presente Anexo, uma comissão correspondente a uma percentagem do montante total pago pelo Cliente, incluindo despesas de envio e quaisquer outras despesas/custos/taxas incluídas no preço total pago pelo Cliente, sendo tal operação sujeita a IVA de acordo com as regras previstas na Diretiva IVA, que vigorarem no momento em que a operação se realiza.

2. No caso do Vendedor não residente em Portugal ou em Espanha (relativamente ao *Marketplace Worten* disponibilizado, respetivamente, em http://www.worten.pt e em www.worten.es), as comissões poderão ser tributadas via retenção na fonte:

(a) No caso de as comissões recebidas estarem sujeitas a retenção na fonte no país do Vendedor, este é obrigado a facultar à Worten as declarações ou documentos confirmados e autenticados pelas autoridades públicas competentes desse país, de que foi efetuada a retenção do imposto e entregue às autoridades fiscais;
(b) Caso existam Convenções para evitar a Dupla Tributação (CDT) entre Portugal ou Espanha e o país do Vendedor, estas deverão ser acionadas pela Worten, por forma a evitar a tributação no país do Vendedor.

3. A comissão a aplicar difere consoante a categoria de Produto. O Vendedor poderá consultar a comissão aplicável a cada categoria na Plataforma do *Marketplace Worten*, no Menu "Configurações da Plataforma", Opção – "Comissões".

B. Subscrição Mensal Marketplace

1. A Worten debitará também ao Vendedor, após o período de 6 (seis) meses a contar da data de ativação do Vendedor, uma retribuição mensal conforme descrita no *backoffice* da Plataforma do *Marketplace Worten* ("subscrição mensal"), sendo tal operação sujeita a IVA, de acordo com as regras previstas na Diretiva IVA que vigorarem no momento em que a operação se realiza, correspondente à prestação de serviços de gestão do Marketplace Worten.

2. No caso de Vendedor não residente em Portugal ou em Espanha, a subscrição poderá ser tributada via retenção na fonte nos mesmos moldes descritos no ponto A.2.

C. Pagamento a Vendedores

1. A Worten irá transferir para o Vendedor o montante total do valor das encomendas colocadas e recebidas, ou seja, após confirmação de receção das encomendas, deduzido das comissões, da subscrição mensal, IVA e de outros débitos eventualmente aplicáveis e devidamente justificados, nomeadamente os constantes no ponto D do presente Anexo.

2. Entende-se por "encomendas recebidas", aquelas em que:

a. existe confirmação pelo Cliente da receção do(s) Produto(s) adquirido(s) na área pessoal do *website* da Worten; ou

b. decorreram 21 (vinte e um) dias após a expedição da encomenda, caso não haja lugar a confirmação de receção por parte do Cliente, nem a qualquer reclamação por falta da entrega.

3. A transferência será efetuada pela Worten ao Vendedor em dois ciclos mensais, de 15 (quinze) em 15 (quinze) dias, por transferência bancária para a conta bancária cujas coordenadas tiverem sido indicadas pelo Vendedor aquando do registo no *Marketplace Worten*.

4. Em caso de incidentes ou disputas em aberto sobre uma encomenda, o pagamento referente à mesma ficará bloqueado, pela Worten, até à sua resolução ou até ao prazo de 45 (quarenta e cinco) dias desde a abertura do incidente, conforme o que ocorra primeiro.

D. Situações de incumprimento passíveis de débito

A Worten poderá cobrar ao Vendedor, entre outros, os seguintes débitos:

a. As quantias correspondentes ao reembolso efetuado pela Worten ao Cliente por litígio não resolvido pelo Vendedor, nos termos da cláusula 12.6 dos presentes Termos & Condições;
b. As quantias correspondentes ao reembolso efetuado pela Worten ao Cliente e demais custos assumidos por não cumprimento pelo Vendedor das obrigações legais referentes ao exercício do direito de livre resolução e à garantia do produto, nos termos das cláusulas14 e 16, respetivamente;
c. O custo de armazenamento por não recolha do Produto após notificação enviada pela Worten ao Vendedor a informar que o Produto se encontra disponível para levantamento no Entreposto Logístico da Worten;
d. As quantias correspondentes ao reembolso por alegações sobre a venda de produtos contrafeitos, nos termos do Código da Propriedade Industrial;
e. As quantias decorrentes de obrigações alfandegárias, nos termos da legislação aplicável;
f. O valor equivalente à comissão cobrada pelo Produto, em caso de incumprimento pelo Vendedor das obrigações inerentes ao serviço *Click & Collect*, ao abrigo do Anexo XIII

Anexo V – Suplementos alimentares ou produtos similares

No caso de o Vendedor comercializar no *Marketplace Worten,* suplementos alimentares ou produtos similares, deve cumprir com toda a legislação e regulamentação nacional e comunitária que seja aplicável e esteja em vigor a cada momento. Em particular, mas sem limitar, o Vendedor deve observar todas as normas respeitantes à Segurança Alimentar e assegurar o cumprimento da obrigação de notificação à DGAV (Direção-Geral de Alimentação e Veterinária) relativa à sua colocação no mercado. O Vendedor deve, ainda, garantir a conformidade legal relativa à rotulagem, apresentação, divulgação e informação nutricional dos produtos, cujos elementos obrigatórios devem ser fornecidos à Worten para que seja disponibilizada essa informação ao Cliente no *website* do *Marketplace Worten.*

Anexo VI – Vegetais e/ou produtos vegetais

No caso de o Vendedor comercializar no *Marketplace Worten* vegetais e/ou produtos vegetais, nomeadamente plantas ornamentais, deve aquele cumprir com toda a legislação e regulamentação nacional e comunitária que seja aplicável e esteja em vigor a cada momento. Em particular, mas sem limitar, o Vendedor deve cumprir com a obrigação de acompanhamento de Passaporte Fitossanitário, registo junto da DGAV (Direção-Geral de Alimentação e Veterinária), informação ao consumidor,

etiquetagem, requisitos de comercialização, obrigações de transporte, obrigações no âmbito da produção e comercialização de materiais de propagação de plantas ornamentais.

Anexo VII – Ração ou alimentos para animais de companhia

No caso de o Vendedor comercializar no *Marketplace Worten* ração ou alimentos para animais de companhia deve aquele cumprir com toda a legislação e regulamentação nacional e comunitária que seja aplicável e esteja em vigor a cada momento. Em particular, mas sem limitar, o Vendedor deve cumprir com as obrigações de rastreabilidade, procedimentos para retirada do produto do mercado, garantir a qualidade e segurança adequadas, certificar-se que estes produtos que não apresentam efeito adverso sobre o meio ambiente ou o bem-estar dos animais e deve cumprir com as disposições legais de apresentação, embalagem e rotulagem, bem como de informação nutricional geral ou específica, ou de alimentos geneticamente modificados ou medicamentosos. O Vendedor deve ainda fornecer à Worten os elementos de rotulagem obrigatória para que a Worten disponibilize essa informação ao Cliente no *website* do *Marketplace Worten.*

Anexo VIII – Produtos Digitais e E-Books

É admitida a venda no Marketplace Worten de conteúdos digitais, o que inclui, nomeadamente *vouchers* para cursos *online*, *e-books*, *e-papers*, etc., que será regulada pelo disposto no presente Anexo e em tudo o que não se diga de forma contrária, nos Termos & Condições.

No caso de venda de conteúdos digitais, o Vendedor confirma a encomenda do Cliente no momento em que recebe o pagamento, ficando o Produto imediatamente disponível para ser descarregado pelo Cliente ou sendo de imediato enviado para o Cliente o Produto, por correio eletrónico, para o endereço de correio eletrónico disponibilizado pelo Cliente para o efeito, conforme indicado pelo Vendedor na página do produto e/ou nos Termos & Condições da Conta Online.

Para efeitos da transferência dos valores pagos pelos Clientes e cobrança da respetiva comissão, entende-se por "encomendas recebidas", aquelas em que o Produto é descarregado para o computador ou dispositivo móvel do Cliente ou em que o Produto é enviado para o endereço eletrónico do Cliente.

Na medida em que o Cliente preste o seu consentimento prévio e expresso para o início do fornecimento de conteúdos digitais, bem como reconheça que o seu consentimento implica a perda do direito de livre resolução, o exercício do direito de livre resolução consagrado no Regime Jurídico dos Contratos Celebrados à Distância e fora do Estabelecimento Comercial, não é aplicável à aquisição de conteúdos digitais não fornecidos em suporte material, não sendo nestes casos admitida a devolução dos Produtos nem o reembolso de qualquer montante. A Worten assegura a recolha deste consentimento no seu site.

A venda de um livro em formato digital (*e-book*) é considerada uma prestação de serviços por via eletrónica, nos termos do artigo 7.º do Regulamento de Execução (UE) nº 282/2011 do Conselho, de 15 de março de 2011 (Regulamento de Execução da Diretiva IVA).

Estas prestações de serviços, quando efetuadas a sujeitos passivos, serão tributadas onde estes estiverem estabelecidos (cfr. artigo 44.º da Diretiva IVA e alínea a), n.º 6 do artigo 6.º do Código do IVA).

Tratando-se de serviços prestados por via eletrónica, estes, quando efetuados a pessoas que não sejam sujeitos passivos, serão tributados no lugar onde essas pessoas residem, desde que o valor das operações nesse Estado-Membro exceda € 10.000 (cfr. alínea c) do artigo 58.º da Diretiva IVA e alínea h), n.º 10 do artigo 6.º do Código do IVA).

Na venda de um *e-book* ou de outro serviço digital, a fatura a enviar ao Cliente residente em Portugal, não sujeito passivo de IVA, pelo Vendedor, deverá obedecer às regras de faturação estabelecidas no Código do IVA, exceto se o Vendedor estiver registado no Mini Balcão Único (MOSS) ou no Balcão Único (OSS).

Anexo IX– Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal (PCHC)

No caso de o Vendedor comercializar, no *Marketplace Worten,* PCHC, deve cumprir com toda a legislação e regulamentação nacional e comunitária que seja aplicável e esteja em vigor a cada momento. Em particular, mas sem limitar, o Vendedor encontra-se obrigado a comunicar aquando da criação de catálogo:

a. o nome ou nome da empresa e endereço da pessoa responsável pela colocação do produto pela primeira vez no mercado (fornecedor ou representante);
b. o conteúdo nominal no momento da embalagem, indicado em peso ou volume;
c. precauções especiais de utilização;
d. a função do produto cosmético, a menos que seja clara a partir da sua apresentação;
e. a lista de ingredientes.

O Vendedor obriga-se ainda a informar, no rótulo de cada produto, a data até à qual o produto cosmético, armazenado em condições adequadas, continua a cumprir a sua função inicial e o número de lote de fabrico ou a referência que permita identificar o produto cosmético, bem como a comunicar à Worten, sempre que esta lhe peça estes dados para efeitos de cumprimento de obrigações perante autoridades competentes.

O Vendedor obriga-se a não vender PCHC que contenham componentes proibidos por força da legislação em vigor e que se vierem a aprovar no futuro, nomeadamente as determinadas pelo Regulamento UE n.º 2021/1902 da Comissão de 29 de outubro de 2021.

Anexo X– Lâmpadas de baixa eficiência energética

No caso de o Vendedor comercializar no *Marketplace Worten,* lâmpadas de baixa eficiência energética, deve cumprir com toda a legislação e regulamentação nacional e comunitária que seja aplicável e esteja em vigor a cada momento.

Para efeitos do presente Anexo e face à legislação atualmente em vigor, consideram-se lâmpadas de baixa eficiência energética:

a. Incandescente de utilização genérica, sem halogéneo, de qualquer formato ou tipo de acabamento (claras, foscas e opalinas), com casquilho E14, E27 e B22, de potência entre 15 W e 200 W e tensão de funcionamento entre 220 V e 240 V, ainda que incluídas em luminárias;
b. Vapor de mercúrio em alta pressão sem iodetos metálicos, geralmente utilizadas na iluminação urbana e industrial, com potência entre 50 W e 1000 W;
c. Lâmpadas fluorescentes tubulares; e

d. Lâmpadas de halogéneo.

O Vendedor que introduza no mercado português lâmpadas de baixa eficiência energética e possui, ou deva possuir, NIF português obriga-se a cumprir em particular, mas sem limitar, as seguintes obrigações:

1. Liquidação da taxa constante da guia de receita emitida pela DGAE e devida pela venda deste produto, no prazo de 30 dias a partir da data da notificação; e
2. Envio à DGEG, através de preenchimento de formulário próprio, que pode ser consultado no sítio da Internet da DGEG, nos meses de janeiro e julho de cada ano civil, informação relativa às lâmpadas vendidas a Clientes portugueses ou objeto de autoconsumo no semestre anterior, discriminando todos os Clientes que tenham adquirido mais de 12500 lâmpadas.

O Vendedor, que seja grossista ou retalhista e que comercialize em worten.pt lâmpadas referidas no presente Anexo, obriga-se a, nomeadamente:

a. Autonomizar nas respetivas faturas o valor da taxa acima mencionada;
b. Arquivar as faturas dos seus fornecedores e disponibilizar as mesmas à DGEG sempre que solicitado;
c. No caso de comercialização de mais de 25000 lâmpadas por ano na totalidade dos seus estabelecimentos comerciais, enviar à DGEG, até ao final do 1.º trimestre de cada ano, o número de lâmpadas vendidas no ano anterior, discriminando os respetivos Fornecedores.

Anexo XI – Níveis de Serviço e Penalizações

Indicador		Service Level Agreement (SLA)	Consequência do incumprimento	Cessação da conta	Período de medição de cada indicador
1	Tempo Médio Máximo de Aceitação de encomendas	24 horas	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões	Últimos 30 dias
2	Taxa mínima de cumprimento do prazo de expedição das encomendas	95%	Suspensão provisória do Vendedor	Após 3 suspensões	Últimos 30 dias
3	Taxa Mínima de Aceitação de Encomendas (encomendas aceites/total de encomendas) **	95%	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões	Últimos 30 dias
4	Taxa Máxima de Incidentes (número de encomendas com incidentes/total das encomendas aceites)	5%	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 2 suspensões	Últimos 30 dias
5	Rating Médio Mínimo do Vendedor	4 estrelas	Suspensão Provisória do Vendedor	Não Aplicável	Últimos 90 dias

6	Número Máximo de encomendas sequencialmente canceladas pelo Vendedor	3 encomendas	Suspensão Provisória do Vendedor	Não Aplicável	NA
7	Taxa Máxima de encomendas canceladas pelo Vendedor, após a aceitação	3%	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões	Últimos 30 dias
8	Tempo Médio Máximo de Resposta a Mensagens (emails ou ferramenta de chat) da Worten ou do Cliente	48 horas	Suspensão provisória do Vendedor	Após 3 suspensões	Últimos 30 dias
9	Má-conduta	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 2 suspensões	NA
10	Produtos contrafeitos e outros tipos de fraude	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 30 dias sem resposta ou comprovação da legitimidade da Venda	NA
11	Queixas de Propriedade Intelectual	5 dias	Aviso para retirar os produtos no prazo de 5 dias ou enviar comprovativo de legitimidade e em caso de incumprimento suspensão	Após 2 suspensões	NA
12	Incoerências nas ofertas de vendedores	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões	NA
13	Disponibilização, de forma correta, do *Tracking ID* nas encomendas	100%	Suspensão Provisória do Vendedor	Não aplicável	NA
14	Inserção fraudulenta de Classificação do Vendedor	Imediata	Suspensão provisória do Vendedor	Não Aplicável	NA
15	Envio de documentação legalmente obrigatória em cada encomenda	5 dias	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 10 incumprimentos	NA
16	Incumprimento das obrigações *Click & Collect* em caso de adesão a este serviço	Imediata	Aplicação de Penalização igual ao valor da comissão cobrada pelo Produto em causa	Não Aplicável	NA
17	Incumprimento das obrigações fiscais e de faturação previstas na Diretiva do IVA, incluindo a falta de entrega de documentos fiscais obrigatórios ou não entregues em PDF	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor e Suspensão da transferência dos valores da encomenda para o Vendedor enquanto o incumprimento não for sanado	Após 6 meses sem regularizar ou 10 suspensões	NA

18	Utilizar o IOSS da WRT noutras plataformas de marketplace	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões	NA
19	Incumprimento das obrigações legais de Direito do Consumo e das Vendas Online	Imediata	Aplicação de Penalização igual ao valor da comissão cobrada pelo Produto em causa, sem prejuízo do reembolso ao Cliente nos casos aplicáveis	Não Aplicável	NA

** Para efeitos de contabilização deste indicador, considera-se que todas as encomendas não aceites pelo Vendedor no prazo de 24h são automaticamente rejeitadas.

Os níveis de serviço e as respetivas penalizações, indicadas na tabela acima, poderão ser apurados e aplicadas por canal de venda (PT ou ES).

Anexo XII – Tratamento de dados pessoais pela Worten enquanto subcontratante do Vendedor

Nos casos em que a Worten atue como subcontratante, o tratamento de dados restringir-se-á ao seguinte:

a) finalidade do tratamento: disponibilização dos serviços Click & Collect;
b) categorias de dados pessoais: dados de identificação e contactos;
c) categorias dos titulares dos dados: clientes;
d) atividades de tratamento: recolha, registo, transmissão, conservação e apagamento.

A Worten obriga-se ao cumprimento das seguintes obrigações, quando proceda ao tratamento de dados previsto no presente Anexo:

a) realizar apenas as atividades de tratamento identificadas nesta cláusula, no estrito cumprimento das instruções documentadas do Vendedor;
b) manter a confidencialidade dos dados pessoais, podendo apenas tratá-los na medida do necessário à referida intermediação;
c) adotar as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado em relação aos riscos inerentes ao presente tratamento dos dados pessoais, incluindo a capacidade de assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência, estando vedada a cópia, reprodução, adaptação, alteração, apagamento, destruição, transmissão ou divulgação ou, por qualquer forma, a colocação à disposição de terceiros não autorizados dos Dados Pessoais, salvo se para tal tiver sido expressamente autorizado;
d) comunicar ao Vendedor qualquer violação de Dados Pessoais de que tenha conhecimento, que ocorra no âmbito da subcontratação, sem demora injustificada, acompanhada, se possível, do respetivo relatório de ocorrência, descrevendo a sua natureza, consequências e as medidas implementadas ou a implementar com a finalidade de resolver a ocorrência e minorar as respetivas consequências;
e) o Vendedor aceita que a Worten recorra a parceiros para o desenvolvimento e manutenção de software, podendo neste âmbito ter acesso a dados pessoais dos clientes;
f) prestar assistência necessária ao Vendedor, na medida do possível, através de medidas técnicas e organizativas adequadas, no sentido de permitir que este cumpra a obrigação de

dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos respetivos direitos;
g) colocar à disposição do Vendedor a informação necessária para demonstrar o cumprimento das obrigações legais aplicáveis, relativas à proteção de Dados Pessoais, que impendem sobre si, enquanto Subcontratante; e
h) devolver ou eliminar os Dados Pessoais que lhe hajam sido eventualmente disponibilizados neste âmbito após pedido do Vendedor.

Anexo XIII – Serviço Click & Collect

A Worten não intervém nos processos de entrega, com exceção das entregas em loja (*Click & Collect*) onde funciona apenas como ponto de recolha, não assumindo qualquer responsabilidade pelo estado ou prazo de entrega das encomendas, até à receção das mesmas nas Lojas.

O recurso ao serviço de *Click & Collect* apenas é possível para encomendas de pequena e média dimensão e apenas se encontra disponível em Portugal Continental e na Madeira.

Assim, as dimensões máximas das encomendas abrangidas pelo Serviço *Click & Collect* são:

- Peso máximo: 30 kg;
- Volume máximo: 120x50x40cm (ou que ultrapassem o critério C+2L+2A<=300cm, sendo C<=120cm);

Caso o Vendedor pretenda usufruir deste serviço deve ativar o mesmo na Plataforma.

Adicionalmente, para poder recorrer ao serviço *Click & Collect* nas lojas Worten para os seus Produtos, o Vendedor obriga-se a:

a) Indicar sempre o número de encomenda junto à identificação do destinatário da mesma;
b) Definir a quem incumbe os custos de transporte até à loja Worten selecionada, podendo o próprio assumir este montante ou imputar o mesmo ao Cliente. Neste último caso, o Cliente não se encontrará adstrito ao pagamento de eventuais taxas de desalfandegamento, as quais serão sempre suportadas pelo Vendedor;
c) Disponibilizar a entrega em todas as lojas Worten de cada zona geográfica que pretender servir, estando a lista de lojas da Worten indicadas aqui https://www.worten.pt/lojas-worten;
d) Respeitar o tipo de Produto, dimensão e peso máximos elegíveis para entrega de artigos em loja, conforme referido na tabela de métodos de envio ("*shipping table*") disponibilizada na Plataforma *Marketplace Worten*;
e) Utilizar um método de entrega em mão;
f) Respeitar o horário de entrega, das 10h às 16h de segunda a sexta-feira;
g) Enviar *Delivery slip* gerado pelo *Marketplace Worten* no exterior da embalagem;
h) Não enviar encomendas não identificadas.

Ao Vendedor que não cumpra com estas obrigações inerentes ao serviço *Click & Collect* será aplicada uma penalização igual ao valor da comissão cobrada pelo Produto em causa, a debitar ao Vendedor.

Anexo XIV – Serviço Produtos Patrocinados

A Worten coloca à disposição do Vendedor a possibilidade de publicitar, no site Worten, os Produtos vendidos no *Marketplace Worten*, permitindo-lhe garantir o aumento da visibilidade dos seus produtos, o controlo da gestão de campanhas e uma maior transparência nas métricas e resultados de vendas.

O patrocínio de Produtos funciona através de um mecanismo de leilão, nos termos do qual os produtos patrocinados aparecem com maior probabilidade de receber um clique ou conversão em encomenda pelos Clientes, segundo um dos seguintes fatores:

– Bid (valor proposto por cada clique) mais alto; ou
– Relevância do Produto, segundo o histórico de pesquisa e comportamental do Cliente.

O bid de valor superior surge destacado em primeiro lugar relativamente ao bid de valor inferior. Tratando-se do mesmo tipo de produto e no caso de o Cliente já ter pesquisado produtos relativos ao mesmo Vendedor, a este é garantido um lugar de destaque na grelha de produtos patrocinados, para aquele mesmo Cliente, ainda que tenha um valor de bid inferior a outros Vendedores que procedam à venda dos mesmos produtos.

Para além de colocar os produtos patrocinados em destaque no *Marketplace Worten*, a Worten irá incluir uma etiqueta abaixo dos mesmos, designada por "*Patrocinado*".

A adesão pelo Vendedor à Plataforma *Marketplace Worten* pressupõe a criação de uma conta na Plataforma *Retail Media* – a plataforma responsável por fornecer o serviço de anúncios e monitorizar os dados relacionados à atividade de veiculação dos anúncios respeitantes aos produtos patrocinados – cabendo aos Vendedores a respetiva ativação da conta na Plataforma *Retail Media*, caso pretendam usufruir deste serviço.

Para recorrer ao serviço de "Produtos Patrocinados", o Vendedor deverá, na Plataforma *Retail Media*, determinar o seguinte:

- Quais os produtos ou categorias de produtos que serão patrocinados;
- O Bid que pretende despender pelo patrocínio dos seus produtos;
- O tempo durante o qual o anúncio estará visível.

O preço devido pelo patrocínio dos Produtos, reger-se-á pelas seguintes regras:

a) Apenas será cobrado o valor relativo aos anúncios que obtenham conversão em cliques;
b) Do montante relativo às encomendas feitas pelos Clientes que a Worten transfere para o Vendedor, será deduzido o bid cobrado pelos produtos patrocinados;
c) Em caso de devolução e respetivo reembolso de uma encomenda relativa a um produto patrocinado, o valor devido pelo patrocínio desse produto não será devolvido ao Vendedor, uma vez que o serviço já foi prestado.