

Termos & Condições

Vendedores Marketplace Worten

1 Âmbito

1.1 Os presentes Termos & Condições aplicam-se ao serviço de intermediação em linha prestado pela Worten¹, no âmbito do Marketplace Worten, disponível nos 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 Worten – Equipamentos Para o Lar, S.A. sociedade comercial anónima registada na Conservatória do Registo Comercial do Porto, com sede na Rua João Mendonça 505, 4464-503 Matosinhos, Portugal, com o NIPC 503630330; e Worten España Distribucion S.L. sociedade comercial registada no Registro Mercantil de Madrid com sede em Calle Ramírez Arellano, n.º 21, 28043 Madrid, Espanha, com NIF B82140633

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”).

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) 2019/1995²).

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 e Registo dos Vendedores

3.1 Para aceder e utilizar o Marketplace, o Vendedor deverá corresponder a uma pessoa coletiva, ou singular (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:

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

- 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);
 - 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);
 - 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);
 - 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);
 - 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 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 <https://www.worten.pt/termos-e-condicoes-dos->

[vendedores-marketplace](#) e na Plataforma, sendo o Vendedor notificado de qualquer alteração dos Termos & Condições conforme previsto abaixo na Cláusula 24.

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.

3.4 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 regularmente 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, nos websites de venda, de acordo com os dados fornecidos pelo próprio.

4 Condições de utilização do Marketplace

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 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 O Vendedor reconhece que 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 através do mesmo 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 da mesma;
- 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; e
- c) identificar-se como agindo na qualidade de profissional, prestando as informações necessárias à Worten e aos Clientes.

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.

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 os valores pagos pelos Clientes, deduzidos 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 e sem qualquer utilização prévia. Sem prejuízo, em categorias a definir em específico pela Worten, o Vendedor poderá também anunciar e vender produtos reconicionados, 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, melhor identificado em cada Produto, a parte que contrata com o Cliente a compra e venda dos referidos Produtos. Dessa forma, na relação com o Cliente, os Produtos adquiridos no âmbito do *Marketplace Worten* não podem ser devolvidos à Worten, não podem ser trocados nas Lojas Worten, nem estão abrangidos pelas políticas de satisfação/devolução da Worten, devendo o Vendedor assumir estas obrigações.

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 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 na Cláusula 15, as quais têm de ser respeitadas pelo Vendedor.

7 Venda dos Produtos

7.1 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.

7.2 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.

7.3 O Vendedor deve validar e confirmar ao Cliente a encomenda em questão, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas a contar da receção da respetiva ordem de encomenda.

7.4 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).

7.5 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.

7.6 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.

7.7 O Vendedor obriga-se a cumprir o disposto nos **Anexos V, VI, VII, VIII e IX** 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 e de Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal respetivamente.

7.8 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.

7.9 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.

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

8 Envio e Entrega dos Produtos

8.1 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.

8.2 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.

8.3 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.

8.4 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*.

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

8.6 O Vendedor obriga-se a expedir as encomendas por si aceites, e a colocar a fatura na Plataforma, como anexo, e respetiva documentação, no prazo máximo de 2 (dois) dias corridos a contar da confirmação da disponibilidade do Produto, acrescido do prazo de preparação definido pelo Vendedor na Plataforma do *Marketplace Worten* para o Produto ("*lead time*") e que não poderá ultrapassar o prazo de entrega indicado pelo Vendedor no *Marketplace Worten* ou, na falta de indicação de data ou período de entrega, os 30 (trinta) dias corridos a contar da receção da ordem de encomenda.

8.7 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.

8.8 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.

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

8.10 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.

9 INCOTERM

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 Preço da Venda

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

10.2 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).

10.3 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 da Worten*.

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

11 Cancelamentos e Devoluções

11.1 Em caso de cancelamento da encomenda por parte do Cliente até à aceitação da encomenda pelo Vendedor, serão reembolsados ao Cliente 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.

11.2 O Vendedor obriga-se a indicar o prazo e as condições de devolução para que estes possam ser consultadas na sua página no *website* da Worten.

12 Reclamações

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

12.2 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*.

12.3 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.

12.4 Durante os primeiros 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados 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.

12.5 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.

12.6 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.

12.7 A Worten apenas intermediará situações de reclamações até um prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a confirmação da receção da encomenda, salvo nos casos de desconformidade ou ativação da garantia, ao abrigo do Regime Jurídico da Venda e Garantia de Bens de Consumo, caso em que se aplica o artigo 15 dos presentes Termos & Condições. Findo este prazo, a Worten não irá intervir, devendo, tal situação, ser gerida pelo Vendedor direta e autonomamente com o Cliente. Nesses casos, qualquer reclamação relativa aos Produtos ou às entregas dos Produtos será reencaminhada para o Vendedor indicado, o qual assumirá integralmente o dever de contactar o Cliente e de junto deste, procurar resolver a situação.

12.8 No caso em que o Vendedor não resolver 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, debitando as respetivas quantias ao Vendedor.

13 Outras Obrigações

13.1 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 distância³;
 - Venda e garantia dos bens de consumo⁴;

³ 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.

⁴ 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

- Práticas comerciais desleais⁵;
- Segurança geral dos produtos e serviços⁶;
- Práticas comerciais com redução do preço⁷;
- Indicação de preços de venda a retalho⁸;
- Obrigações fiscais e aduaneiras⁹;
- Cláusulas Contratuais Gerais¹⁰;
- Publicidade¹¹;
- Proteção de dados pessoais¹²;
- Práticas de bloqueio geográfico e de discriminação¹³.

13.2 O Vendedor reconhece e aceita que será o único e exclusivo responsável pelos seguintes fatos:

- 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.

13.3 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.

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.

⁵ 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.

⁶ 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.

⁷ Designadamente, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 70/2007, de 26 de março, na sua versão atualizada.

⁸ Designadamente, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 138/90, de 26 de abril, na sua versão atualizada.

⁹ 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.

¹⁰ Designadamente, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, na sua versão atual.

¹¹ 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.

¹² 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.

¹³ 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.

13.4 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.

13.5 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.

14 Resolução do Contrato de Compra e Venda pelo Cliente no âmbito do Direito de Livre Resolução

A. Livre Resolução

14.1 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.

14.2 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 corridos 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.

14.3 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

14.4 Caso o Vendedor tenha um prazo mais alargado para devoluções ao abrigo do Direito de Livre Resolução obriga-se a indicar o prazo e as condições de devolução na sua página do *website* da Worten.

14.5 O exercício do direito de livre resolução pelo Cliente é feito diretamente junto do Vendedor em questão por via do *Marketplace Worten*, não tendo a Worten qualquer intervenção no processo de devolução.

14.6 Em caso de resolução do contrato de compra e venda, 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, ou da confirmação, por parte do Vendedor, da receção do Produto nas devidas condições de utilização ou, em alternativa, a apresentação de prova de devolução do bem pelo Cliente

14.7 O reembolso dos montantes pagos deve ser efetuado através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo Cliente na transação inicial. Nos primeiros 45 (quarenta e cinco) dias corridos contados após a confirmação da receção da encomenda, a Worten procederá ao reembolso, sendo este montante debitado pela Worten ao Vendedor, deduzindo-o no ciclo de pagamento seguinte ou enviando a respetiva nota de débito ao Vendedor; se a obrigação de reembolso ultrapassar este prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, deve o Vendedor proceder ao mesmo.

14.8 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.

14.9 Salvo acordo das partes em contrário, o Vendedor não é obrigado a aceitar devoluções de:

- a) Bens confeccionados 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.

14.10 O Vendedor poderá indicar outras condições específicas para a devolução do Produto que poderão ser aplicáveis. O Vendedor obriga-se a indicar essas condições de devolução para que possam ser consultadas na sua página no *website* da Worten e cumprir com a legislação sobre a matéria.

14.11 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 comumente aceite e menos onerosa proposta pelo Vendedor.

14.12 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.

14.13 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.

14.14 O incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no ponto 14.6, 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.

14.15 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. Prazo de Reembolso pela Worten

14.16 Em qualquer caso, a Worten apenas procederá ao reembolso aos Clientes até um prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos após confirmação da receção da encomenda, salvo nos casos de desconformidade ou ativação da garantia, ao abrigo do Regime Jurídico da Venda e Garantia de Bens de Consumo, caso em que se aplica o artigo 15 dos presentes Termos & Condições. Findo este prazo, a Worten não assume qualquer intervenção, devendo o Vendedor gerir direta e autonomamente com os Clientes qualquer questão relacionada com reembolsos.

14.17 Após os 45 (quarenta e cinco) dias acima referidos, considera-se que a compra está efetivamente concluída, pelo que não haverá lugar à devolução, por parte da Worten aos Vendedores, das comissões cobradas, independentemente de o Vendedor ter de reembolsar o Cliente pela totalidade dos valores pagos, nos termos legalmente previstos.

15 Direitos no Âmbito da Garantia dos Produtos

15.1 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*.

15.2 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.

15.3 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).

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

15.4.1 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.

15.4.2 Em worten.es:

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

15.5 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.

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

15.7 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.

15.8 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.

15.9 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, a apresentação de prova de devolução do bem pelo Cliente.

15.10 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.

15.11 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.

15.12 Nos casos em que, nos termos do número 15.11, 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.

15.13 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.

15.14 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 de comunicação pela Worten.

15.15 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 propriedade se transmita para a Worten nos termos do número seguinte.

15.16 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, conseqüentemente, o Vendedor perderá o seu direito de propriedade sobre os mesmos a favor da Worten, que os adquire por via de ocupação (cf. artigo 1318.º do Código Civil).

16 Níveis de Serviço

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

17 Suspensão e Exclusão do Vendedor do Marketplace

17.1 Sem prejuízo das situações previstas no **Anexo X**, 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; e/ou
- d) tenha comportamentos ou interações inapropriadas, ofensivas, caluniosas ou conflituosas quer com os Clientes, quer com a Worten.

17.2 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.

17.3 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.

17.4 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.

17.5 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**.

17.6 A exclusão do Vendedor pelos motivos identificados no **Anexo X** 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.

17.7 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.

17.8 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.

18 Resolução do Contrato

18.1 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.

18.2 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 24, 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 24.4 e 24.5.

18.3 Em caso de exclusão do Vendedor da Plataforma *Marketplace Worten*, nos termos da Cláusula 17 e consequente resolução do Contrato, o Vendedor ficará impedido de aceder à sua Conta e a todos os conteúdos associados.

18.4 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.

19 Classificação Dos Vendedores

19.1 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.

19.2 Após as primeiras 20 (vinte) encomendas, os Vendedores que tenham classificação inferior a 3,5 estrelas, poderão ser penalizados nos termos previstos no **Anexo X**. 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.

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

19.4 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 expectativa 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.

19.5 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 X**.

20 Procedimento Interno de Reclamações

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

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

20.3 O Vendedor poderá aceder ao procedimento interno de tratamento de reclamações a qualquer altura mediante preenchimento de formulário de contacto disponível em <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**).

21 Confidencialidade e Tratamento de Dados Pessoais dos Clientes

A. Confidencialidade

21.1 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.

21.2 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.

21.3 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.

21.4 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.

21.5 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.

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

21.7 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.

21.8 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.

21.9 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

21.10 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>.

21.11 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.

21.12 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.

21.13 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.

21.14 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.

21.15 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.

21.16 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.

21.17 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 XII**.

22 Responsabilidade

22.1 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.

22.2 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.

22.3 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*.

22.4 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.

22.5 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*.

22.6 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 inexactidões que possam resultar do mau funcionamento dos mesmos.

22.7 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.

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

23 Propriedade Intelectual

23.1 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.

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

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

23.4 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.

23.5 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.

23.6 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.

23.7 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.

23.8 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 URLs.

23.9 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.

23.10 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.

23.11 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.

23.12 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.

23.13 O Vendedor informará a Worten de qualquer facto ou reclamação que possa resultar na perda ou afetação dos direitos referidos nas cláusulas 23.9 e 23.10. 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.

23.14 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.

23.15 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.

23.16 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 X**, sem prejuízo de qualquer outro direito que, por lei ou contrato, seja atribuído à Worten.

23.17 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.

24 Alterações aos Termos & Condições

24.1 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.

24.2 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.

24.3 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 interrupção 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.

24.4 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*.

24.5 Em relação aos casos de período de pré-aviso de 30 (trinta) dias, identificados na Cláusula 24.3, a renúncia ao prazo de pré-aviso deverá ser obrigatoriamente feita mediante declaração escrita e inequívoca nesse sentido.

24.6 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.

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

24.8 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.

25 Vigência do Contrato

25.1 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.

25.2 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 18 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.

26 Legislação aplicável, foro e mediação

26.1 Os presentes Termos & Condições regem-se pela legislação vigente no ordenamento jurídico Português.

26.2 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.

26.3 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*.

26.4 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.

26.5 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.

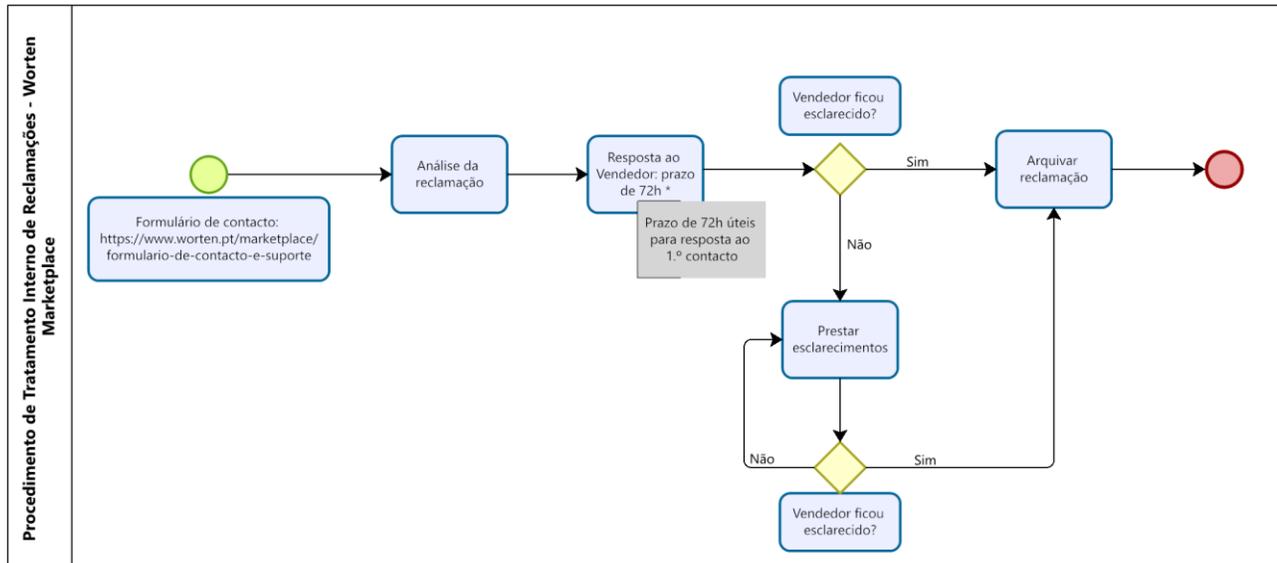
26.6 A pedido do Vendedor, antes do início ou durante a mediação, a Worten deverá disponibilizar-lhe informações sobre o funcionamento e a eficácia da mediação relacionada com as suas atividades.

26.7 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.

26.8 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.

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) 2019/1995¹⁴), 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.

¹⁴ 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

- **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.^º 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.
- 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.^º 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, nomeadamente no âmbito da garantia legal, 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](http://worten.pt) e a Worten España Distribucion SL é a entidade que presta o serviço de intermediação em linha no [site worten.es](http://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) 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 XII**.

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 aceitação da encomenda acrescido do “*lead time*” (prazo) definido pelo Vendedor na Plataforma do *Marketplace Worten*, 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 12.8 dos presentes Termos & Condições;
- b. As quantias correspondentes ao reembolso efetuado pela Worten ao Cliente e respetivo custo de envio, por não cumprimento pelo Vendedor das obrigações legais referentes à garantia do produto, nos termos da cláusula 15.8 e do Regime Jurídico da Venda e Garantia de Bens de Consumo;
- c. O custo de armazenamento por não recolha do produto desconforme pelo Vendedor, nos termos da cláusula 15.14;
- 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 XII.

Anexo V – Suplementos alimentares ou produtos similares

No caso de o Vendedor comercializar no *Marketplace Worten*, suplementos alimentares ou produtos similares, 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 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 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 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 – Níveis de Serviço e Penalizações

Indicador		Service Level Agreement (SLA)	Consequência do incumprimento	Cessaçãõ da conta
1	Tempo Médio Máximo de Aceitação de encomendas	48 horas	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões
2	Tempo Máximo de envio da encomenda após aceitação (“time to ship”), excluindo o tempo de preparação da encomenda (“lead time”)	2 dias corridos	Incumprimento em mais de 3 ocasiões resultará na suspensão provisória do Vendedor	Após 3 suspensões
3	Taxa Mínima de Aceitação de Encomendas	95%	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões

	(encomendas aceites/total de encomendas recebidas)			
4	Taxa Máxima de Incidentes (número de encomendas com incidentes/total das encomendas aceites)	5%	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 2 suspensões
5	Rating Médio Mínimo do Vendedor	3.5 estrelas	Suspensão Provisória do Vendedor	Não Aplicável
6	Número Máximo de encomendas sequencialmente canceladas pelo Vendedor	3 encomendas	Suspensão Provisória do Vendedor	Não Aplicável
7	Tempo Máximo de Resposta a Mensagens (emails ou ferramenta de chat) da Worten ou do Cliente	48 horas	Incumprimento em mais de 3 ocasiões resultará na suspensão provisória do Vendedor	Após 3 suspensões
8	Má-conduta	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 2 suspensões
9	Produtos contrafeitos e outros tipos de fraude	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 30 dias sem resposta ou comprovação da legitimidade da Venda
10	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
11	Incoerências nas ofertas de vendedores	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões

12	Falta ou Incorreção do <i>Tracking ID</i> nas encomendas	100%	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões
13	Inserção fraudulenta de Classificação do Vendedor	Imediata	Suspensão provisória do Vendedor	Não Aplicável
14	Falta de envio de documentação legalmente obrigatória em cada encomenda	5 dias	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 10 incumprimentos
15	Incumprimento das obrigações <i>Click & Collect</i> em caso de adesão a este serviço	Imediata	Aplicação de Penalização igual ao valor da comissão cobrada pelo Produto em causa	Não Aplicável
16	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
17	Utilizar o IOSS da WRT noutras plataformas de marketplace	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões
18	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

Anexo XI – 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 XII – 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 $C+2L+2A \leq 300\text{cm}$, sendo $C \leq 120\text{cm}$);

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) Suportar os custos de transporte até à loja Worten selecionada, não imputando estes custos ao Cliente (o que inclui também o pagamento de eventuais taxas de desalfandegamento);
- 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.