# ÍNDICE

Síntese dos Termos & Condições para Vendedores do Marketplace Worten ..... 4
1. Introdução e Objetivo do Documento ..... 4
2. Parte I — Cláusulas (1 a 29) ..... 4
3. Parte II — Anexos (I a XV) ..... 7
Termos & Condições para Vendedores do Marketplace Worten ..... 8
1. Âmbito ..... 8
2. Funcionamento do Marketplace Worten ..... 8
3. Elegibilidade, Registo e Rastreabilidade dos Vendedores ..... 9
A. Elegibilidade ..... 9
B. Registo ..... 10
C. Rastreabilidade ..... 11
4. Condições de utilização do Marketplace – Condições Gerais ..... 12
5. Retribuição e Pagamentos ..... 13
6. Produtos ..... 13
7. Controlos de Qualidade do Marketplace Worten ..... 14
A. Autorizações para Venda de Marcas Registadas ..... 14
B. Suspensão no Período Inicial de Atividade ..... 15
8. Exclusividade de Categorias ..... 15
9. Venda dos Produtos ..... 15
10. Envio e Entrega dos Produtos ..... 16
11. INCOTERM ..... 17
12. Preço da Venda ..... 17
13. Cancelamento de Encomendas ..... 18
14. Reclamações não relacionadas com desconformidade dos Produtos ..... 18
15. Outras Obrigações ..... 19
16. Direito de Livre Resolução do Contrato de Compra e Venda pelo Cliente ..... 21
A. Exercício do direito de livre resolução nos termos gerais ..... 21
B. Exercício do direito de livre resolução em Loja Física ..... 23
17. O Direito de Rejeição ..... 24
18. Outros Direitos no Âmbito da Garantia dos Produtos ..... 27
19. Normas decorrentes do Regulamento dos Serviços Digitais ..... 28
A. Moderação de Conteúdos ..... 28
B. Medidas contra Atuação Abusiva do Vendedor ..... 30
C. Ponto de Contacto Único ..... 31
D. Sistema de ordenação de conteúdos ..... 31
E. Classificação ..... 33

20. Níveis de Serviço ..... 34
21. Suspensão e Exclusão do Vendedor do Marketplace ..... 34
22. Resolução do Contrato ..... 36
23. Procedimento Interno de Reclamações ..... 36
24. Confidencialidade e Tratamento de Dados Pessoais ..... 37
A. Confidencialidade ..... 37
B. Tratamento de Dados Pessoais dos Clientes ..... 38
C. Acesso e Partilha de Dados ..... 39
25. Responsabilidade ..... 40
A. Responsabilidade pelo fornecimento dos Produtos ..... 40
B. Responsabilidade por incumprimento ..... 41
26. Propriedade Intelectual ..... 42
27. Alterações aos Termos & Condições ..... 44
28. Vigência do Contrato ..... 44
29. Legislação aplicável, foro e mediação ..... 45
Anexos ..... 46
Anexo I – Procedimento interno de tratamento de reclamações ..... 46
Anexo II – Obrigações Fiscais ..... 46
A. Diretiva (UE) 2019/1995 ..... 46
B. Conteúdo das faturas ..... 48
Anexo III – Funcionalidades do Marketplace Worten e Serviços Associados ..... 48
Anexo IV – Retribuição e Pagamentos ..... 49
A. Comissões por Encomendas ..... 49
B. Subscrição Mensal Marketplace ..... 49
C. Pagamento a Vendedores ..... 50
D. Situações de incumprimento passíveis de débito ..... 50
Anexo V – Suplementos alimentares ou produtos similares ..... 51
Anexo VI – Vegetais e/ou produtos vegetais ..... 51
Anexo VII – Ração ou alimentos para animais de companhia ..... 51
Anexo VIII – Produtos Digitais e *E-Books* ..... 51
Anexo IX– Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal (PCHC) ..... 52
Anexo X– Lâmpadas de baixa eficiência energética ..... 53
Anexo XI – Níveis de Serviço e Penalizações ..... 54
Anexo XII – Tratamento de dados pessoais pela Worten enquanto subcontratante do Vendedor ..... 56
Anexo XIII – Serviço *Click & Collect* ..... 57
Anexo XIV – Serviço Produtos Patrocinados – Worten Ads ..... 58
Anexo XV – Serviços Acessórios do Marketplace Worten ..... 59

A. Objeto dos Serviços Acessórios ..... 59
B. Serviços Acessórios disponibilizados pela Worten..... 59
C. Serviços Acessórios disponibilizados pelos Vendedores do Marketplace Worten ... 60

# Síntese dos Termos & Condições para Vendedores do Marketplace Worten

## 1. Introdução e Objetivo do Documento

Os Termos & Condições regulam a relação entre os Vendedores e a Worten no âmbito do Marketplace Worten, disponível no website www.worten.pt.

O Marketplace é uma plataforma de intermediação em linha que permite a pessoas coletivas ou empresários em nome individual anunciar, oferecer e vender os seus produtos online, abrangendo Portugal Continental e Ilhas. A Worten não assume a posição de revendedora nem de agente do Vendedor — atua apenas como intermediária na plataforma.

O documento está estruturado em 29 cláusulas e 15 anexos, cujo conteúdo se descreve em seguida.

## 2. Parte I — Cláusulas (1 a 29)

**Cláusula 1 — Âmbito**. Define o objeto do contrato e a aplicação territorial. Estabelece que a utilização do Marketplace implica a aceitação dos T&C, do Procedimento de Tratamento de Reclamações (Anexo I) e da Documentação da Plataforma.
**Cláusula 2** — **Funcionamento do Marketplace Worten**. Descreve as funcionalidades básicas da plataforma, como permitir aos Vendedores anunciar produtos, aceitar encomendas e cobrar preços. Esclarece que as operações de compra e venda são celebradas diretamente entre o Vendedor e o Cliente. As funcionalidades do Marketplace e os serviços associados são descritos com maior pormenor no Anexo III.
**Cláusula 3** — **Elegibilidade, Registo e Rastreabilidade dos Vendedores**. Esta secção descreve as obrigações legais aplicáveis aos Vendedores, estando dividida em três subsecções: elegibilidade, registo e rastreabilidade.
**Cláusula 4** — **Condições de Utilização do Marketplace**. Condições Gerais: Regula o acesso, a confidencialidade das credenciais, a autorização de uso de conteúdos pela Worten para fins de comunicação e marketing, e as obrigações gerais de conduta do Vendedor.
**Cláusula 5** — **Retribuição e Pagamentos**. Define que os Vendedores pagam comissões pelas encomendas e uma subscrição mensal pela utilização da Plataforma. A Worten transfere aos Vendedores o preço das encomendas, deduzido as comissões e outros valores devidos. Os detalhes deste processo estão no Anexo IV.
**Cláusula 6** — **Produtos.** Esta secção define que os Vendedores só podem vender produtos que sejam seus, isto é, sobre os quais detenham direitos de propriedade, devendo garantir que não violam legislação ou direitos de terceiros (como por exemplo, de marcas e patentes). Os Vendedores são responsáveis pela exatidão da informação que fornecem sobre os Produtos (características, estado, preço, fotografias) e pela segurança dos mesmos, incluindo quanto à obrigação de recolha em caso de produtos perigosos. A Worten pode recusar a colocação de produtos no Marketplace.
**Cláusula 7 — Controlos de Qualidade do Marketplace Worten**. Dividida em duas partes:
7.1. Autorizações para Venda de Marcas Registadas: O Vendedor deve comprovar a legitimidade de venda de produtos de marcas de terceiros, mediante recibos de compra ou autorizações escritas da marca. A falta de comprovativos em 30 dias resulta em bloqueio ou suspensão.
7.2. Suspensão no Período Inicial: Durante o primeiro mês de vendas, a Worten pode verificar o desempenho do Vendedor e suspendê-lo em caso de incumprimento.
**Cláusula 8 — Exclusividade de Categorias**. Certas categorias podem estar reservadas a empresas do Grupo Sonae, de acordo com objetivos estratégicos do grupo.

**Cláusula 9 — Venda dos Produtos**. O contrato de venda considera-se concluído com a ordem de encomenda e confirmação de pagamento. O Vendedor deve confirmar a encomenda em 24 horas e responder a mensagens em 48 horas. Os produtos devem estar efetivamente disponíveis.

**Cláusula 10 — Envio e Entrega dos Produtos**. O Vendedor deve disponibilizar condições de entrega para todo o território, indicar modalidades e custos de envio, incluir *tracking ID*, acondicionar adequadamente os produtos e cumprir os prazos de entrega indicados (máximo de 30 dias corridos, na falta de indicação de data). Nesta cláusula estão indicadas as condições de entrega e consequências em caso de incumprimento.

**Cláusula 11 — INCOTERM**. Aplica-se o Incoterm DDP (*Delivered Duty Paid*), ou seja, o Vendedor suporta todos os riscos e custos de envio dos produtos, incluindo direitos aduaneiros, até à entrega ao Cliente.

**Cláusula 12 — Preço da Venda**. O preço é definido livremente pelo Vendedor, e deve incluir todos os impostos e taxas. A Worten pode bloquear ofertas com descontos superiores a 80% face ao preço anterior.

**Cláusula 13 — Cancelamento de Encomendas**. Regula o cancelamento pelo Cliente (antes e após aceitação) e pelo Vendedor (que pode conduzir à sua suspensão).

**Cláusula 14 — Reclamações (não relacionadas com desconformidade).** Os litígios são resolvidos diretamente entre Cliente e Vendedor, podendo a Worten atuar como intermediária. O Vendedor deve responder em 48 horas. Se o litígio não for resolvido em 10 dias, o Cliente tem direito ao reembolso, a ser efetuado pela Worten e posteriormente e debitado ao Vendedor.

**Cláusula 15 — Outras Obrigações**. Lista de obrigações do Vendedor, incluindo: manter dados atualizados, prestar serviço de qualidade, cumprir legislação aplicável (contratos à distância, garantias, práticas desleais, proteção de dados, *geoblocking*, entre outros), não induzir Clientes em erro quanto à relação com a Worten, e adotar práticas ambientais sustentáveis.

**Cláusula 16 — Direito de Livre Resolução**. O Cliente pode devolver os produtos adquiridos, sem motivo, no prazo de 14 dias da data de receção. Dividida em duas subsecções:

**A) Termos Gerais:** Descreve as condições de devolução e as exceções legais.

**B) Em Loja Física:** Para produtos de pequenas dimensões, o Cliente pode devolver em lojas Worten em Portugal Continental e Madeira. A Worten procede ao reembolso imediato e envia o produto para o seu entreposto logístico, onde o Vendedor deve recolhê-lo em 30 dias, sob pena de custos de armazenamento e eventual perda de propriedade.

**Cláusula 17 — Direito de Rejeição**. Nos primeiros 30 dias após a receção, o Cliente pode devolver produtos desconformes.

**Cláusula 18 — Outros Direitos no Âmbito da Garantia**. O Vendedor deve prestar garantia legal: 3 anos para produtos novos e recondicionados, 18 meses para produtos usados, e 2 anos para conteúdos e serviços digitais de fornecimento único. A reparação ou substituição deve ocorrer em 30 dias. A Worten tem a obrigação legal de gerir ativações de garantia e exercer direito de regresso sobre o Vendedor.

**Cláusula 19 — Normas decorrentes do Regulamento dos Serviços Digitais.**

**A) Moderação de Conteúdos:** Esta secção estabelece:

**i)** quais os conteúdos ilícitos (discursos de ódio, contrafação, violação de propriedade intelectual, produtos perigosos, entre outros que sejam considerados ilegais à luz da legislação nacional e europeia) e que são considerados incompatíveis com os Termos e Condições;

**ii)** as restrições e sanções que a Worten pode adotar aos conteúdos e contas dos Vendedores por violações dos Termos e Condições, nomeadamente suspensão ou eliminação de conteúdos, suspensão provisória ou eliminação definitiva da conta;

**iii)** o procedimento de moderação de conteúdos;

**iv)** o sistema de reclamações, que permite aos Vendedores recorrer das decisões que lhes apliquem sanções e restrições. Este sistema é descrito em detalhe na cláusula 13.

**B) Atuação Abusiva:** inclui fornecimento de conteúdos ilícitos, atuação fraudulenta, *tracking IDs* falsos, classificações fraudulentas, entre outros. Pode resultar em suspensão provisória.

**C) Ponto de Contacto Único:** permite aos Vendedores denunciarem conteúdos ilícitos através do Seller Center.

**D) Sistema de recomendação e ordenação:** os produtos estão sujeitos a um sistema de recomendação e ordenação (relevância, preço, desconto, avaliação, patrocínio), incluindo o mecanismo de *Buy Box* e *Winning Offer*.

**E) Classificação. Dividida em duas partes:**

**i) Dos Vendedores:** Os Clientes atribuem estrelas de 1 a 5 e indicadores qualitativos. Classificações fraudulentas por Vendedores são proibidas e podem levar a penalização ou exclusão.

**ii) Dos Produtos:** Avaliações dos Produtos não estão indexadas ao Vendedor que os comercializa. Incluem estrelas, relação qualidade-preço, qualidade do produto e funcionalidades.

**Cláusula 20 - Níveis de Serviço.** O Vendedor compromete-se a cumprir os níveis de serviço definidos no Anexo XI e aceita as penalidades associadas ao seu incumprimento.

**Cláusula 21 — Suspensão e Exclusão do Vendedor.** A Worten pode suspender ou excluir Vendedores por incumprimento dos T&C, legislação aplicável, o fornecimento de conteúdos ilícitos, entre outros motivos. Em caso de exclusão, é garantido um pré-aviso mínimo de 30 dias, salvo exceções legais. O Vendedor pode solicitar reativação da conta através de um Plano de Reativação.

**Cláusula 22 — Resolução do Contrato**. A Worten pode resolver o contrato por incumprimento definitivo do Vendedor. O Vendedor pode resolver os T&C se não concordar com as alterações efetuadas pela Worten, cuja resolução produz efeitos em 15 dias após a Worten receber essa comunicação.

**Cláusula 23 — Procedimento Interno de Reclamações**. O Vendedor pode apresentar reclamações sobre incumprimento pela Worten do Regulamento de Intermediação em Linha (P2B), decisões operacionais ou estratégicas do Marketplace, de forma eletrónica e gratuita, no prazo máximo de 6 meses. O procedimento detalhado consta do Anexo I.

**Cláusula 24 — Confidencialidade e Tratamento de Dados.** Dividida em três subsecções:

**A) Confidencialidade**: Ambas as partes devem tratar como confidencial toda a informação organizativa, técnica, comercial ou financeira a que acedam no âmbito do contrato.

**B) Tratamento de Dados Pessoais dos Clientes**: A Worten é responsável pelo tratamento dos dados pessoais como intermediária; o Vendedor passa a ser responsável pelo tratamento após celebração do contrato de compra e venda com o Cliente. Ambas as partes atuam como responsáveis independentes, sujeitas ao RGPD.

**C) Acesso e Partilha de Dados**: Descreve os dados a que o Vendedor tem acesso (encomendas, performance, catálogo, controlo de qualidade) e os parceiros com quem a Worten partilha dados dos Vendedores.

**Cláusula 25 — Responsabilidade**:

**A) Pelo fornecimento:** O Vendedor é responsável pelo perfeito fornecimento dos bens e o risco corre por sua conta até à entrega ao Cliente.

**B) Por incumprimento:** O Vendedor é responsável por todos os danos decorrentes do incumprimento dos presentes T&C ou da Lei, incluindo processos judiciais e violações de propriedade intelectual. A responsabilidade da Worten limita-se ao valor a pagar ao Vendedor nos dois meses anteriores, excluindo lucros cessantes e danos emergentes.

**Cláusula 26 — Propriedade Intelectual**. O Vendedor não pode utilizar os direitos de propriedade intelectual da Worten sem autorização escrita. O Vendedor deve fazer prova da sua legitimidade para vender produtos de marcas de terceiros e deve notificar a Worten de qualquer infração ou litígio em 5 dias desde a tomada de conhecimento. A violação constitui causa de exclusão imediata.

**Cláusula 27 — Alterações aos Termos & Condições.** A Worten pode alterar os T&C com o pré-aviso mínimo de 15 dias (30 dias para alterações complexas ou que exijam adaptação técnica). O Vendedor pode resolver o contrato nos termos da Cláusula 22. Alterações editoriais ou de pormenor não requerem pré-aviso.

**Cláusula 28 — Vigência do Contrato**. Os T&C vigoram desde a sua aceitação e registo pelo Vendedor e mantêm-se até denúncia por qualquer das partes com o pré-aviso de 30 dias.

**Cláusula 29 — Legislação Aplicável, Foro e Mediação**. Os T&C regem-se pela Lei Portuguesa. Os litígios devem ser preferencialmente resolvidos por negociação e mediação (Instituto de Arbitragem Comercial do Porto. Na falta de acordo, o foro é o Tribunal da Comarca do Porto.

## 3. Parte II — Anexos (I a XV)

# Termos & Condições para Vendedores do Marketplace Worten

## 1. Âmbito

1.1. Os presentes Termos & Condições aplicam-se ao serviço de intermediação em linha prestado pela Worten [1], no âmbito do Marketplace Worten, disponível no website https://www.worten.pt/ (definido como Marketplace Worten) 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), 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.

1.3. 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.

1.4. A relação entre o Vendedor e o Cliente é regulada pelos Termos & Condições da Conta Online, 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.

1.5. 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 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.

[1] Worten – Equipamentos Para o Lar, S.A. sociedade comercial anónima registada na Conservatória do Registo Comercial do Porto, com sede no Lugar do Espido, Via Norte, Edifício 2D, 4470-179 Maia, Portugal, com o NIPC 503630330.

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, salvaguardadas as obrigações legais relativas às garantias dos produtos, e 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, Registo e Rastreabilidade dos Vendedores

### A. Elegibilidade

3.1 Para aceder e utilizar o Marketplace, o Vendedor deve exercer uma atividade económica devidamente registada, para efeitos fiscais, no país onde se encontra estabelecida ou outra jurisdição a partir da qual envie os seus produtos com destino aos Clientes.

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

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

b) do envio dos seguintes documentos:

b1) no caso de **pessoa coletiva de direito privado**:

i. documento comprovativo dos dados bancários do Vendedor (IBAN, SWIFT, titular da conta), com data de emissão inferior a 6 meses;
ii. certidão de registo comercial ou outro registo semelhante do Vendedor, nomeadamente certidão comercial permanente;
iii. cópia do documento de identificação do representante legal do Vendedor;
iv. documento comprovativo do registo de IVA na União Europeia, emitido pela entidade competente do país de expedição, apenas para Vendedores comunitários (localizados na UE) que expedem de país diferente da sua sede;
v. documento comprovativo do registo de IVA na União Europeia, apenas para Vendedores extracomunitários (localizados fora da UE).

b2) no caso de **empresário em nome individual (ENI)**:

i. documento comprovativo dos dados bancários do Vendedor (IBAN, SWIFT, titular da conta), com data de emissão inferior a 6 meses;
ii. documento comprovativo de declaração de início de atividade de comerciante junto da Autoridade Tributária.

[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.

b3) no caso de **instituições particulares de solidariedade social**:

i. documento comprovativo dos dados bancários do Vendedor (IBAN, SWIFT, titular da conta), com data de emissão inferior a 6 meses;
ii. documento comprovativo do NIPC do Vendedor;
iii. documento constitutivo do Vendedor;
iv. estatutos;
v. ata de eleição do representante do Vendedor.

b4) no caso de **autarquias locais**:

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

c) aceitação e assinatura dos presentes Termos & Condições e restantes Documentos Contratuais referidos na cláusula 1.5 que regulam a relação entre a Worten e o Vendedor, os quais estão disponíveis e podem ser consultados a qualquer momento no link Como vender na Worten Passo-a-Passo | Aumenta Vendas Online e na Plataforma, sendo o Vendedor notificado de qualquer alteração dos Termos & Condições conforme previsto abaixo na Cláusula 27;

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

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

**B. Registo**

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

3.4 O registo criará uma conta (“Conta”) e está sujeito aos seguintes requisitos:

- 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.

3.5 A Worten garante que a identidade do Vendedor está claramente visível para os Clientes, incluindo o nome, endereço postal, número de telefone, endereço de correio eletrónico e número do registo comercial ou número de identificação fiscal e a referência de que a Declaração de Autocertificação de Vendedor foi devidamente assinada, no website de venda, de acordo com os dados fornecidos pelo próprio, nos termos do disposto no artigo 30.º da DSA3.

**C. Rastreabilidade**

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

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

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

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

d) Suspender o Vendedor até que o pedido de correção indicado na alínea c) anterior tenha sido plenamente satisfeito, podendo o Vendedor apresentar uma reclamação por via do Procedimento Interno de Reclamações, previsto na cláusula 23 dos presentes Termos & Condições;

e) Armazenar as informações e documentos fornecidos pelos Vendedores para permitir a sua rastreabilidade, de forma segura, durante um período de até seis meses após a cessação da relação contratual com o Vendedor;

f) Enviar a referida informação e documentação às autoridades competentes, sempre que tal lhe seja requerido.

3.7 O incumprimento, pelo Vendedor, de qualquer uma das obrigações previstas na presente secção "C. Rastreabilidade" implica a recusa de criação de conta no Marketplace Worten ou a suspensão provisória do Vendedor, ficando impedido de comercializar os seus produtos e serviços até à cessação do incumprimento.

[3] DSA corresponde ao Digital Services Act aprovado pela União Europeia por via do Regulamento (UE) 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho de 19 de outubro de 2022 relativo a um mercado único para os serviços digitais e que altera a Diretiva 2000/31/CE (Regulamento dos Serviços Digitais), executado em Portugal pela Lei n.º 12-A/2026, de 15 de abril.

## 4. Condições de utilização do Marketplace – Condições Gerais

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

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

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

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

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

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

4.7 O Vendedor deve igualmente:

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

4.8 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 o preço devido pelas encomendas e pago pelos Clientes, deduzido o valor das referidas comissões e subscrição mensal, bem como de outros valores devidos pelo Vendedor.

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

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

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

## 6. Produtos

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

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

6.3 A Worten não é a vendedora dos Produtos adquiridos por via do Marketplace Worten, sendo o Vendedor, devidamente identificado em cada Produto, a parte que contrata com o Cliente a compra e venda dos referidos Produtos. Os Produtos adquiridos no âmbito do Marketplace Worten podem ser devolvidos numa loja física, de acordo com as disposições abaixo relativas ao Exercício do Direito de Livre Resolução em Loja Física, mas não podem ser trocados, cabendo ao Vendedor a assunção da responsabilidade pelas políticas de satisfação relativas aos Produtos.

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

6.5 O Vendedor é também o único responsável pelas informações que coloca para cada Produto proposto, no que respeita à segurança dos produtos, relativamente:

i. ao nome, denominação comercial registada ou marca registada do fabricante e endereço postal e eletrónico, através do qual o fabricante pode ser contactado (caso o fabricante não esteja estabelecido na União Europeia, o nome, endereço postal e eletrónico da pessoa responsável);

ii. informações que permitam identificar o produto, incluindo uma imagem do mesmo, o seu tipo e qualquer outro identificador do produto; e
iii. alertas ou informações de segurança que devem ser apostas no produto ou que devem acompanhá-lo, em língua portuguesa.

6.6 Em caso de acidente ou problemas de segurança com Produtos propostos pelo Vendedor, este deve recolher o Produto ao Cliente e efetuar uma perícia ao mesmo e, após o relatório técnico, informar a Worten se o produto é perigoso nos termos do Regulamento (UE) 2023/988, de 10 de maio. Em caso afirmativo, é necessária a recolha aos Clientes afetados que compraram o Produto em causa, obrigando-se o Vendedor a fornecer o aviso de recolha.

6.7 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 e por estes Termos & Condições.

6.8 Aos Produtos adquiridos no Marketplace Worten, aplicam-se as garantias previstas nas Cláusulas 16, 17 e 18, as quais têm de ser cumpridas pelo Vendedor, nos termos legalmente aplicáveis.

## 7. Controlos de Qualidade do Marketplace Worten

### A. Autorizações para Venda de Marcas Registadas

7.1 Os Vendedores do Marketplace Worten comprometem-se a garantir que os Produtos disponibilizados na plataforma são legais, originais e possuem a devida autorização de venda das respetivas marcas ou representantes de marcas.

7.2 O Marketplace Worten reserva-se o direito de solicitar, a qualquer momento, a documentação adicional que comprove a legitimidade da venda de qualquer Produto, cuja titularidade da marca não seja do Vendedor.

7.3 Antes da disponibilização de Produtos no Marketplace Worten cuja marca não seja da titularidade do Vendedor, poderá ser requerido ao Vendedor o fornecimento dos seguintes documentos:

- Recibos de compra relativos aos Produtos com a seguinte informação:
  i. Emitido num período inferior a 180 dias;
  ii. nome e morada do Vendedor correspondentes aos indicados por si aquando da abertura da respetiva conta;
  iii. identificação e morada do fornecedor ou distribuidor da marca; e
  iv. comprovativo da compra de, pelo menos, 10 (dez) Produtos e informação dos respetivos preços.

OU,

- Documento emitido pela marca ou respetivo representante relativo aos Produtos com a respetiva autorização da venda:
  i. Emitido num período inferior a 180 dias;
  ii. em papel timbrado, com logótipo e respetiva assinatura;
  iii. identificação e respetiva morada da empresa que detém a marca; e
  iv. nome e morada do Vendedor correspondentes aos indicados por si aquando da abertura da respetiva conta;

7.4 A Worten reserva-se o direito de verificar a veracidade e exatidão das informações e documentos solicitados ao Vendedor.

7.5 A falta de apresentação dos comprovativos indicados na presente cláusula, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, resultará no bloqueio das ofertas dos Produtos, cujos Vendedores não sejam titulares das respetivas marcas e, em caso de reincidência, a suspensão provisória ou a exclusão do Vendedor do Marketplace Worten, seguindo-se os trâmites constantes da Cláusula 21 dos presentes Termos & Condições.

**B. Suspensão no Período Inicial de Atividade**

7.6 Os Vendedores registados no Marketplace Worten comprometem-se a cumprir com os padrões de desempenho que assegurem um elevado nível de satisfação dos Clientes. Para esse efeito, o Marketplace Worten estabelece os padrões mínimos de desempenho listados no Anexo XI.

7.7 Adicionalmente, após a criação de loja do Vendedor no Marketplace Worten e durante o primeiro mês de vendas, a Worten poderá realizar um processo de verificação para confirmar o cumprimento do desempenho do Vendedor designadamente, entrega de encomendas, índice de satisfação de Clientes (NSS), classificações de Clientes, entre outros.

7.8 Em caso de incumprimento, o Marketplace Worten reserva-se o direito de suspender provisoriamente o Vendedor, seguindo-se os trâmites previstos na Cláusula 21 dos presentes Termos & Condições. Caso em que a Worten notificará o Vendedor com a fundamentação da sua decisão num suporte duradouro, bem como dará oportunidade para este se pronunciar quanto ao sucedido.

## 8. Exclusividade de Categorias

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

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

## 9. Venda dos Produtos

9.1 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.

9.2 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.

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

9.4 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).

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

9.6 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.

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

9.8 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.

9.9 Caso o Produto pretendido pelo Cliente não esteja disponível no momento da compra ou posteriormente, os montantes pagos pelo Cliente serão reembolsados que no máximo será 30 (trinta) dias a contar da data da receção da ordem de encomenda.

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

## 10. Envio e Entrega dos Produtos

10.1 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.

10.2 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.

10.3 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.

10.4 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.

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

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

10.7 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.

10.8 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.

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

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

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

## 11. INCOTERM

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

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

## 12. Preço da Venda

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

12.2 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.).

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

12.4 Nos termos do disposto na lei aplicável às Práticas Comerciais com Redução de Preço nas Vendas a Retalho e às Práticas Individuais Restritivas do Comércio, o Marketplace Worten reserva-se o direito de bloquear todas as ofertas de Produtos disponibilizadas pelos Vendedores, caso a diferença entre o preço mais baixo anteriormente aplicado ao Produto e o preço final da oferta seja superior a 80 % (oitenta por cento).

12.5 Em caso de bloqueio da oferta referida no número anterior, a Worten notificará o Vendedor e indicará, antes ou, no momento em que o bloqueio produza efeitos, a fundamentação da sua decisão num suporte duradouro, bem como dará a oportunidade para este se pronunciar quanto ao sucedido ou alterar o preço aplicado ao Produto.

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

## 13. Cancelamento de Encomendas

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

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

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

## 14. Reclamações não relacionadas com desconformidade dos Produtos

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

14.2 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.

14.3 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.

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

14.5 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.

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

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

## 15. Outras Obrigações

15.1 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;
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) Propor para venda produtos seguros de acordo com o Regulamento da Segurança Geral dos Produtos (Regulamento (UE) 2023/988 de 10 de maio de 2023);
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 a língua portuguesa em todos os conteúdos, e informações que disponibilize aos Clientes no Marketplace Worten;
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;
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 distância4;
    - Venda e garantia dos bens de consumo5;
    - Práticas comerciais desleais6;
    - Segurança geral dos produtos e serviços7;
    - Práticas comerciais com redução do preço8;
    - Indicação de preços de venda a retalho9;
    - Obrigações fiscais e aduaneiras10;
    - Cláusulas Contratuais Gerais11;
    - Publicidade12;
    - Proteção de dados pessoais13;

[4] 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.

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

[6] 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.

[7] Designadamente, em conformidade com o Regulamento (UE) 2023/988 relativo à segurança geral dos produtos, que altera o Regulamento (UE) n.o 1025/2012 e a Diretiva (UE) 2020/1828 e revoga a Diretiva 2001/95/CE e a Diretiva 87/357/CEE.

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

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

[10] 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.

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

[12] 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.

[13] 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.

- Práticas de bloqueio geográfico e de discriminação [14] , em particular, na utilização do website https://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.

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

- Pagamento da retribuição à Worten de acordo com o disposto nestes Termos & Condições;
- 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;
- 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
- Risco pela não comercialização de qualquer produto disponibilizado no Marketplace.

15.3 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.

15.4 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.

15.5 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.

## 16. Direito de Livre Resolução do Contrato de Compra e Venda pelo Cliente

### A. Exercício do direito de livre resolução nos termos gerais

16.1 No âmbito do Marketplace Worten, as devoluções realizam-se de acordo com a legislação europeia aplicável aos direitos dos consumidores, que regula as Vendas à Distância e impõe aos Vendedores o Direito de Livre Resolução dos Consumidores. Este regime é obrigatório, sem prejuízo de os Vendedores poderem estabelecer condições mais favoráveis aos consumidores.

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

[14] 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.

16.3 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.<br>Devolução dos Produtos completos, com todos os seus componentes e acessórios, manual de instruções e embalagens originais em perfeito estado |
| Complementos | Condição original e com todas as embalagens e etiquetas |
| Restantes Produtos | Produtos sem sinal de uso indevido.<br>Devolução dos Produtos completos, com todos os seus componentes e acessórios, manual de instruções e embalagens originais em perfeito estado |

16.4 Caso o Vendedor preveja um prazo mais alargado ou condições mais vantajosas para devoluções ao abrigo do Direito de Livre Resolução, este obriga-se a indicar os mesmos na sua página do website da Worten, desde que não limitem os direitos conferidos pela Lei ao Cliente.

16.5 Salvo o disposto na Política de Devoluções do Vendedor, excecionam-se do Direito de Livre Resolução:

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

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

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

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

16.10 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.

16.11 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 comummente aceite e menos onerosa proposta pelo Vendedor.

16.12 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.

16.13 O incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no ponto 16.7, obriga o Vendedor de bens ou prestador de serviços a devolver em dobro, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

16.14 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 Vendedor).

**B. Exercício do direito de livre resolução em Loja Física**

16.15 Tratando-se de um Produto de pequenas dimensões (medidas = 120x50x40cm e peso inferior a 30kg), o Cliente poderá, ainda, exercer o direito de resolução através da entrega do Produto numa loja física da Worten que esteja localizada em Portugal Continental e na Madeira (doravante "Loja Física"). Aplicar-se-ão, neste caso, com as devidas adaptações as regras referidas em "16. A) Exercício do direito de livre resolução em termos gerais", assim como as regras seguintes.

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

16.17 Em caso de resolução do contrato de compra e venda, por via do exercício desse direito em Loja Física, a Worten procederá, no momento, após verificar que a resolução é admissível (designadamente por se verificarem as condições descritas em 16.14 e a política de devolução aplicável), ao reembolso, ao Cliente, dos montantes pagos.

16.18 No prazo máximo de 20 (vinte) dias seguidos a contar da data do reembolso mencionado em 16.16, a Worten irá proceder ao envio do Produto para o Entreposto Logístico da Worten, sendo o Vendedor notificado quando o artigo estiver disponível para recolha no Entreposto Logístico da Worten15.

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

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

16.21 Caso o Vendedor não proceda à recolha do Produto no prazo de 30 (trinta) dias mencionado no ponto 16.18, a Worten enviará uma interpelação final ao Vendedor informando-o que, caso nada diga no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, o(s) Produto(s) em questão serão considerados voluntariamente abandonados e, consequentemente, o Vendedor perderá o seu direito de propriedade sobre os mesmos a favor da Worten, que os adquire por via de ocupação (cf. artigo 1316.º do Código Civil).

16.22 O Vendedor poderá contestar a decisão da Worten de reembolso, no prazo máximo de 30 (trinta) dias16, a contar da data em que a Worten lhe comunicou a referida decisão, mediante preenchimento de formulário disponível em Seller Center (“Encomendas” / “Contestação de reembolso por devolução em loja”). No preenchimento deste formulário, o Vendedor deve justificar os motivos pelos quais discorda da decisão de reembolso.

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

## 17. O Direito de Rejeição

17.1 O Vendedor obriga-se a cumprir os termos constantes do presente capítulo, bem como o direito de rejeição conferido aos Clientes que efetuem compras em worten.pt, no âmbito da legislação relativa aos direitos dos consumidores e a certos aspetos da compra e venda de bens.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

17.7 Em caso de exercício do direito de rejeição em Loja Física, a Worten:

i. verificará se o Produto está dentro das dimensões referidas no número anterior;
ii. se a entrega do Produto é feita dentro do prazo legal ou outro, mais amplo, estabelecido pelo Vendedor; e
iii. procederá à análise do Produto, de forma a comprovar a existência da desconformidade apontada pelo Cliente, prevista nos termos das cláusulas 17.3 e 17.4.

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

17.9 Em caso de resolução do contrato de compra e venda, por via do exercício de rejeição em Loja Física, a Worten procederá, no momento, após verificar que a resolução é admissível (designadamente por se verificarem as condições descritas em 17.7), ao reembolso, ao Cliente, dos montantes pagos e debitar ao Vendedor, no ciclo de pagamento seguinte, o valor equivalente ao do reembolso, sendo restituído ao Vendedor o valor da comissão.

17.10 No caso de não se verificarem as condições descritas na cláusula 17.7, a Worten receberá o produto do Cliente e encaminhá-lo-á para análise pelo Vendedor, seguindo-se as demais regras previstas na Cláusula 18 dos presentes Termos & Condições.

17.11 Nos casos em que o Cliente exerça o direito de rejeição em Loja Física, a Worten irá proceder ao envio do Produto para o Entreposto Logístico da Worten, no prazo máximo de 20 (vinte) dias seguidos a contar da data do reembolso mencionado no número 17.9. O Vendedor será notificado quando o artigo estiver disponível para recolha no Entreposto Logístico da Worten17.

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

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

17.14 Caso o Vendedor não proceda à recolha do Produto no prazo de 30 (trinta) dias mencionado na cláusula 17.12, a Worten enviará a este uma interpelação final informando-o que, caso nada diga em contrário no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, o Produtos em questão serão considerados voluntariamente abandonados e, consequentemente, o Vendedor perderá o seu direito de propriedade sobre os mesmos a favor da Worten, que os adquire por via de ocupação (cf. artigo 1316.º do Código Civil).

17.15 O Vendedor poderá contestar a decisão da Worten de reembolso, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data em que a Worten lhe comunicou a referida decisão, mediante preenchimento de formulário disponível em Seller Center (“Encomendas” / “Contestação de reembolso por devolução em garantia”). No preenchimento deste formulário, o Vendedor deve justificar os motivos pelos quais discorda da decisão de reembolso.

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

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

## 18. Outros Direitos no Âmbito da Garantia dos Produtos

18.1 Cabe ao Vendedor prestar garantia do Produto durante o período definido pela Lei aplicável

18.2 Os Produtos têm os seguintes prazos de garantia:

- Produtos Novos e Recondicionados: 3 (três) anos;
- Produtos Usados: 18 (dezoito) meses;
- Conteúdos e Serviços Digitais de fornecimento único: 2 (dois) 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.

18.3 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.

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

18.5 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.

18.6 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.

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

18.8 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.

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

18.10 Nos casos em que, nos termos do número 18.9, 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.

18.11 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.

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

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

18.14 Caso o Vendedor não proceda à recolha do produto desconforme no prazo mencionado no número 12 do presente artigo, a Worten enviará a este uma interpelação final informando-o que, caso nada diga em contrário no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, os produtos em questão serão considerados voluntariamente abandonados e, consequentemente, o Vendedor perderá o seu direito de propriedade sobre os mesmos a favor da Worten, que os adquire por via de ocupação (cf. artigos 1316.º do Código Civil).

## 19. Normas decorrentes do Regulamento dos Serviços Digitais

### A. Moderação de Conteúdos

O Vendedor obriga-se a não fornecer qualquer tipo de informações, produtos, serviços ou atividades cujos conteúdos, independentemente da sua forma, atentem contra as leis do direito nacional aplicável ou da União Europeia, regulamentos ou princípios, valores, regras e procedimentos da Worten ou que se relacionem com atividades ilegais.

Neste âmbito, realçam-se a título exemplificativo os discursos ilegais de incitação ao ódio, terroristas, discriminatórios, a partilha de imagens pedopornográficas ou privadas sem autorização, a violação de direitos fundamentais, a perseguição em linha, a violação da proteção de menores, a violação de dados pessoais e privacidade, a violação de direitos de propriedade intelectual de terceiros, a venda de mercadorias perigosas, a venda ou partilha de produtos facilitadores de atividades criminosas, de produtos contrafeitos ou não conformes com as regras de segurança definidas pela União Europeia, de produtos em violação do direito do consumidor, de produtos em violação de direitos de propriedade intelectual, produtos em violação da proteção de dados pessoais, a venda ilegal de animais, entre outros previstos na legislação aplicável (os “Conteúdos Ilícitos”).

Além da proibição de fornecimento de conteúdos ilícitos, o Vendedor obriga-se a cumprir com os seus deveres e a não violar os presentes Termos & Condições, seja pelo incumprimento das suas obrigações para com a Worten e com os Clientes, seja pela utilização indevida da sua Conta, pelo fornecimento de conteúdos e realização de práticas que, ainda que não sejam consideradas estritamente ilegais, são incompatíveis com o objeto da conta e o regular e seguro funcionamento do Marketplace Worten.

Neste âmbito, destacam-se as práticas referidas como causa de suspensão e exclusão do Vendedor na Cláusula 21, assim como práticas descritas como Atuação Abusiva do Vendedor, descritas em pormenor no ponto B. infra "Medidas contra Atuação Abusiva do Vendedor".

Caso, no decurso da utilização do Marketplace Worten, o Vendedor forneça quaisquer Conteúdos Ilícitos, que violem quaisquer disposições legais ou as disposições dos presentes Termos & Condições, a Worten reserva-se o direito bloquear ou eliminar esses conteúdos, suspender temporariamente ou eliminar definitivamente a conta do Vendedor, sem prejuízo do recurso às autoridades competentes, nos termos legalmente previstos.

O Vendedor será previamente informado do bloqueio dos Conteúdos Ilícitos, da suspensão provisória ou eliminação definitiva da Conta, de acordo com os seguintes termos:

a) O bloqueio dos Conteúdos Ilícitos significa que os mesmos serão imediatamente retirados, deixando de estar visíveis no Site Worten, sejam estes, imagens, mensagens, textos, vídeos, áudio ou outros;
b) A suspensão provisória da conta do Vendedor, significa que o Vendedor deixará de poder aceder à sua conta para a venda dos seus Produtos, cujo período poderá variar dependendo da gravidade da infração e da cessação do incumprimento. A suspensão do acesso da Conta do Vendedor ocorre nos termos da Cláusula 21.
c) A eliminação definitiva significa que o Vendedor deixará de poder aceder à sua conta de forma permanente. A eliminação da Conta do Vendedor é definitiva e implica exclusão do Vendedor do Marketplace Worten. A eliminação da Conta do Vendedor ocorre nos termos da Cláusula 21.

A Worten adotou e implementou procedimentos com vista ao cumprimento das suas obrigações legais de moderação de conteúdos, assegurando que o procedimento interno adotado pela Worten está assente numa avaliação casuística, atempada, diligente e objetiva, compatível com os direitos fundamentais de todos os interessados.

O procedimento de moderação de conteúdos e aplicação de restrições aos conteúdos e Conta do Vendedor pode iniciar-se de várias formas: i) pela submissão de uma notificação externa (ii) pela monitorização da Worten.
O procedimento de moderação de conteúdos não está automatizado, existindo sempre recursos humanos na avaliação da informação prestada e detetada, e na aplicação de restrições a conteúdos fornecidos pelo Vendedor e à sua Conta.
O procedimento nos termos do qual os conteúdos considerados ilícitos, violadores de quaisquer termos e condições, normas, regras ou procedimentos da Worten ou de quaisquer leis, regulamentos ou diplomas, nacionais ou europeus, denunciados ou detetados pela Worten, segue o seguinte fluxo:

1) Passo um: Receção da denúncia por qualquer via. Sistema de alerta envia uma notificação que é recebida pela Worten;
2) Passo dois: Envio de resposta dirigida ao denunciante a acusar a receção da denúncia;

3) Passo três: Averiguação da denúncia. A Worten investiga a veracidade e elegibilidade do conteúdo ilícito;
4) Passo quatro: Revisão do conteúdo ilícito e confirmação da denúncia. Nos casos aplicáveis, a Worten confirma a denúncia e toma as medidas necessárias com vista à moderação do conteúdo ilícito identificado. Nos casos em que o conteúdo ilícito não é confirmado, a Worten informa o denunciante e conclui o pedido;
5) Passo cinco: Inativação do produto, marca, oferta, imagem, texto, vídeo, áudio e outros, respeitante ao conteúdo. A Worten procede ao bloqueio ou eliminação do conteúdo considerado ilícito;
6) Passo seis: A Worten envia uma comunicação devidamente fundamentada, em que refere a consequência aplicável;
7) Passo sete: Aplicação de medida coerciva relativamente ao infrator, que pode ser a suspensão temporária da conta ou eliminação definitiva da mesma;
8) Passo oito: Notificação dirigida ao infrator sobre a aplicação da medida coerciva aplicada. A notificação contém a duração, as consequências da medida aplicada, a referência à disposição legal e/ou dos Termos e Condições infringida(s), e a possibilidade de contestar a aplicação da medida através do Sistema Interno de Gestão de Reclamações. Todas as informações relativas a esta medida coerciva são armazenadas em suportes informáticos que permitem a alimentação dos Relatórios de Transparência anuais.

O tratamento das denúncias no âmbito do Sistema Interno de Gestão de Reclamações tem a duração máxima estimada de 10 (dez) dias, podendo o prazo ser mais longo em casos excecionais devidamente fundamentados.
A decisão de moderação de conteúdos da Worten será informada ao Vendedor, indicando os motivos de forma clara e devidamente fundamentada, relativamente às medidas e restrições adotadas.
Caso, no decorrer das diligências efetuadas para averiguar sobre a violação de disposições legais ou do disposto nos presentes Termos & Condições pelo Vendedor em matéria de moderação de conteúdos, a Worten tome conhecimento de qualquer informação que levante suspeitas de que ocorreu, está a ocorrer ou é suscetível de ocorrer um crime, esta informará imediatamente as suas suspeitas às autoridades policiais ou judiciárias competentes sobre a matéria.
O objetivo deste procedimento é garantir que o Marketplace Worten é um espaço seguro, fiável e transparente, podendo os Clientes e Vendedores usufruir de uma experiência digital que cumpre os nossos valores e missão.
Todas as decisões que resultem na aplicação de restrições a conteúdos fornecidos pelo Vendedor ou à conta deste podem ser objeto de reclamação através do Sistema Interno de Gestão de Reclamações.

**B. Medidas contra Atuação Abusiva do Vendedor**

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

Considera-se uma Atuação Abusiva por parte do Vendedor:

- ofensas contra Clientes ou contra a Worten;
- atuação fraudulenta no âmbito de encomendas de Clientes, quando os Produtos não estejam disponíveis;
- o enriquecimento ilícito, nomeadamente, por meio de indicação de *tracking ID* falsos de encomendas feitas por Clientes, mas ainda não expedidas pelo Vendedor;
- a inserção fraudulenta de classificação de Vendedor, bem como os de submissão de reclamações manifestamente infundadas de forma frequente; entre outros.

A Worten poderá suspender provisoriamente, durante um período razoável e após envio de uma notificação prévia fundamentada, qualquer Vendedor que tenha uma Atuação Abusiva. Antes de tomar a decisão de suspensão, a Worten fará uma avaliação proporcional, de forma atempada, diligente e objetiva, tendo por base todos os factos e circunstâncias relevantes para a tomada de decisão.

Casos reiterados de Atuação Abusiva por parte do Vendedor terão restrições progressivamente mais graves, com base numa avaliação proporcional, atempada, diligente e objetiva, tendo por base todos os factos e circunstâncias relevantes para a tomada de decisão. Nos termos da Cláusula 21 dos presentes Termos & Condições, a Worten reserva-se no direito de cessar a Conta do Vendedor nos casos mais graves de Atuação Abusiva reiterada.

O Vendedor pode utilizar o Sistema Interno de Gestão de Reclamações caso não concorde com a decisão dos pontos anteriores.

### C. Ponto de Contacto Único

O Vendedor pode, caso detete algum conteúdo que possa suspeitar ser ilícito ou incompatível com os Termos & Condições aplicáveis, denunciá-lo através do ponto único de contacto criado para o efeito no Seller Center. O Vendedor pode ter um papel ativo em assegurar que o Marketplace Worten é um espaço seguro e conforme a legislação em vigor.

### D. Sistema de ordenação de conteúdos

Os Produtos colocados pelo Vendedor no Marketplace Worten devem ser anunciados de forma clara e inteligível e estão sujeitos ao sistema de recomendação e ordenação de gama implementado pela Worten (consulte na nossa página do Regulamento de Serviços Digitais (DSA)).

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

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

c) Preço (mais alto): A ordenação por preço mais alto classifica os Produtos tendo por base o preço, sendo apresentado por ordem decrescente;
d) Melhor desconto: A ordenação por melhor desconto classifica os Produtos tendo por base o preço, sendo apresentado por ordem decrescente de desconto;
e) Melhor avaliação: A ordenação por melhor avaliação classifica os produtos tendo por base as avaliações de Clientes (de 1 a 5 estrelas), sendo apresentado por ordem decrescente.

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

A *Buy Box* é a secção que aparece do lado direito da página do produto, onde o Cliente pode adicionar o artigo diretamente ao carrinho e ver as principais informações, como conteúdos em destaque com as mesmas funcionalidades, características, quantidades e qualidades, para decidir a sua compra. Na *Buy Box* é ainda possível aceder às seguintes informações:

- preço e descontos aplicáveis;
- ofertas de outros vendedores para o mesmo artigo;
- opções de entrega ou levantamento em loja e respetiva disponibilidade;
- informações relativas à troca, devolução, cancelamento e reembolso;
- disponibilidade do produto ou serviço; e
- critérios de *Winning Offer*.

A *Winning Offer* é a oferta que aparece em destaque na *Buy Box*. Caso esteja disponível um produto vendido pela Worten, esse é visualizado em primeiro lugar, tendo em conta os seguintes critérios:

i. levantamento em loja em quinze minutos e entrega em casa em duas horas;
ii. entrega grátis com instalação e recolha do equipamento antigo;
iii. política de devolução do produto alargada face à previsão legal e
iv. cumprimento dos padrões de qualidade definidos pela Worten.

As restantes ofertas disponíveis na *Buy Box* são de Vendedores Marketplace Worten que, caso disponíveis, serão listadas de acordo com as melhores ofertas com base num algoritmo composto por:

- critérios quantitativos: preço mais baixo e custos de envio, e
- critérios qualitativos: classificação dos vendedores com base no cumprimento consistente dos padrões de qualidade definidos pela Worten e explicados no parágrafo seguinte, que qualificam o vendedor como "Vendedor Premium".

Assim, uma oferta de um Vendedor Premium com um preço competitivo (ainda que não necessariamente o mais baixo) pode ser destacada como *Winning Offer* se proporcionar maior fiabilidade e satisfação do Cliente. Os Clientes têm sempre a opção de alterar essa ordenação tendo em conta os critérios quantitativos.

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

- a antiguidade no MKP;
- a rapidez na confirmação das encomendas;
- o cumprimento dos prazos de envio;
- a boa capacidade de comunicação com o Cliente e resolução de incidentes;
- avaliação do Vendedor dada pelos Clientes;
- histórico de boa experiência comprovada pelos Clientes.

Por circunstâncias comerciais, operacionais e estratégicas, a Worten reserva-se, a todo o momento, o direito de alterar, os parâmetros acima indicados. A qualificação como Vendedores Premium é atribuída exclusivamente de acordo com os parâmetros indicados e não poderá consubstanciar, em circunstância alguma, um encargo para o Vendedor.

**E. Classificação**

- **Dos Vendedores**

A Worten não classifica os Vendedores do Marketplace Worten. No entanto, a Worten permite que os Clientes atribuam estrelas de 1 a 5 aos Vendedores, bem como a possibilidade de inserirem comentários públicos num campo de texto livre. A informação das estrelas atribuídas ao Vendedor está disponível na página do produto que o Cliente adquiriu, na página de produto que o Vendedor está a vender, bem como na página do Vendedor no Marketplace Worten, com a indicação do número médio aritmético do total de estrelas resultado das avaliações efetuadas pelos Clientes, não incluindo nenhum outro parâmetro.

Adicionalmente, os Clientes podem avaliar a qualidade dos Vendedores, através dos seguintes indicadores/parâmetros, com resposta “sim/não”:

- Método de envio de acordo com a expetativa do Cliente;
- Produto conforme à descrição feita pelo Vendedor;
- Prazo de entrega respeitado;
- Produto bem embalado.

Estes indicadores são avaliados e apresentados de forma autónoma e com grau de importância igual entre si, não tendo um peso relativo diferenciado e não são utilizados para contabilizar a média das estrelas atribuídas ao Vendedor. A Worten não utiliza quaisquer ferramentas para influenciar estes parâmetros.

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.

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

Após as primeiras 20 (vinte) encomendas, os Vendedores que tenham classificação inferior a 4 estrelas, poderão ser penalizados nos termos previstos no Anexo XI.

- **Dos Produtos**

O Marketplace Worten apresenta, organiza e comunica os Produtos do Vendedor através das seguintes regras de avaliação:

a) As avaliações dos Produtos não estão indexadas ao Vendedor que os comercializa;
b) Os Clientes podem avaliar o Produto de forma global atribuindo entre 1 a 5 estrelas, que fica visível nas páginas de Produtos e nas páginas de gama e recomendações;
c) O Cliente pode ainda responder a outros parâmetros de avaliação, que variam mediante a categoria de cada Produto. Os principais parâmetros são a relação qualidade-preço, a qualidade do produto e as suas funcionalidades. O Cliente pode ainda deixar um comentário por escrito e submeter imagens sobre o produto.

Os indicadores referidos no número anterior, são avaliados e apresentados de forma autónoma e com grau de importância igual entre si, não tendo um peso relativo diferenciado e não são utilizados para contabilizar a média das estrelas atribuídas ao Produto. A Worten não utiliza quaisquer ferramentas para influenciar estes parâmetros.

## 20. Níveis de Serviço

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

## 21. Suspensão e Exclusão do Vendedor do Marketplace

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

a) incumpra o disposto nos presentes Termos & Condições e nos demais Documentos Contratuais;
b) incumpra o disposto na legislação aplicável, bem como não esteja munido das autorizações legais e regulatórias necessárias;
c) incumpra o disposto na legislação fiscal, nomeadamente, irregularidades ou falhas na entrega do IVA à Autoridade Tributária;
d) não proceda à assinatura digital dos presentes Termos & Condições, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a partir da data de ativação da loja;
e) tenha comportamentos ou interações inapropriadas, ofensivas, fraudulentas, caluniosas ou conflituosas quer com os Clientes, quer com a Worten;
f) proponha frequentemente produtos não conformes com o Regulamento (UE) 2023/988, de 10 de maio de 2023 relativo à Segurança Geral dos Produtos ou com o Regulamento (UE) 2025/2509, de 26 de novembro de 2025 relativo à Segurança dos Brinquedos; e/ou
g) forneça quaisquer Conteúdos Ilícitos ou ilegais ou violadores de quaisquer disposições legais ou das disposições dos presentes Termos & Condições.

21.2 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.

21.3 No caso de exclusão – resolução dos Termos & Condições por iniciativa Worten com base nos fundamentos indicados na Cláusula 21.1 – a Worten irá transmitir ao Vendedor, num suporte duradouro, nomeadamente por correio eletrónico com registo de entrega, 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.

21.4 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.

21.5 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 refere a Cláusula 23 e o Anexo I.

21.6 A exclusão do Vendedor pelos motivos identificados no Anexo XI implica a resolução dos presentes Termos & Condições, por iniciativa da Worten. Nestes casos, a Worten irá suspender o acesso do Vendedor à sua Conta, com a exceção dos dados referentes a encomendas de Clientes, que se encontrem pendentes à data da cessação dos presentes Termos & Condições.

21.7 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.

21.8 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.

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

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

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

## 22. Resolução do Contrato

22.1 O Marketplace Worten pode resolver os presentes Termos & Condições na sequência do incumprimento definitivo, pelo Vendedor, de quaisquer das suas obrigações ao abrigo destes Termos & Condições e demais Documentos Contratuais, bem como por impossibilidade objetiva ou subjetiva.

22.2 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 28, 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 28.4 e 28.5.

22.3 A resolução do Contrato – cessação dos Termos & Condições por iniciativa do Vendedor – 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.

## 23. Procedimento Interno de Reclamações

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

23.2 Este procedimento permite aos Vendedores apresentar reclamações relativas a quaisquer incumprimentos do Regulamento de Intermediação em Linha (Regulamento (UE) 2019/1150, de 20 de junho de 2019) pelo Marketplace Worten, questões tecnológicas relacionadas com o Marketplace Worten e decisões operacionais ou estratégicas do Marketplace Worten que afetem os Vendedores.

23.3 Adicionalmente, caso o Vendedor não concorde com alguma decisão tomada pela Worten, com fundamento na violação legal, ou dos presentes Termos & Condições, ou relativos à não correção ou fornecimento das informações e documentos necessários para o cumprimento das obrigações de rastreabilidade dos Vendedores, pode utilizar este procedimento para apresentar a sua reclamação, de forma eletrónica e gratuita, durante um período de 6 (seis) meses após a tomada da decisão, a contar da data da notificação da decisão.

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

23.5 O Vendedor poderá aceder ao procedimento interno de tratamento de reclamações a qualquer altura mediante preenchimento de formulário de contacto disponível em Seller Center. Adicionalmente, o Procedimento Tratamento de Reclamações do Marketplace Worten, que se encontra em anexo a estes Termos & Condições (Anexo I), segue os seguintes passos:

1) Passo um: O Vendedor preenche e submete uma reclamação através do Formulário de Contacto.
2) Passo dois: O Vendedor é notificado da receção da reclamação.
3) Passo três: A reclamação é analisada pela Worten.
4) Passo quatro: É enviada uma resposta ao Vendedor nas primeiras 72 (setenta e duas) horas úteis. Caso a Worten tenha reconhecido a validade da reclamação do Vendedor, pode aplicar as medidas adequadas ao caso, revertendo a decisão tomada.
5) Passo cinco: Caso o Vendedor tenha ficado esclarecido com a resposta da Worten, a reclamação é arquivada. Caso o Vendedor não tenha ficado esclarecido com a resposta da Worten, pode requerer esclarecimentos.
6) Passo seis: A Worten fornece novos esclarecimentos às questões colocadas pelo Vendedor até ao limite de dois pedidos de esclarecimentos.

## 24. Confidencialidade e Tratamento de Dados Pessoais

### A. Confidencialidade

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

24.2 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.

24.3 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.

24.4 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.

24.5 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.

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

24.7 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.

24.8 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.

**B. Tratamento de Dados Pessoais dos Clientes**

24.9 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 seguinte link: https://www.worten.pt/politica-de-privacidade.

24.10 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.

24.11 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.

24.12 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.

24.13 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.

24.14 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.

24.15 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.

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

**C. Acesso e Partilha de Dados**

24.17 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, a qual faz a gestão do registo, criação e operação das lojas dos Vendedores no Marketplace Worten;
b) Portal de Fornecedores de Gestão de Pagamentos a Fornecedores;
c) Plataforma de CRM utilizada para agregar e analisar informação estatística de negócio relevante sobre as vendas no Marketplace Worten, bem como gerir todas as tarefas relacionadas com a integração e suporte dos Vendedores;
d) Empresas com as quais estabelecemos contrato de angariação de Vendedores para o Marketplace Worten, relativamente aos Vendedores que têm acordos estabelecidos com estas empresas;
e) Empresas de gestão de catálogo e ordenação de produtos.
f) Os Vendedores não podem excluir-se da partilha dos dados indicados na presente cláusula, para as referidas finalidades, pois a mesma é necessária para o normal funcionamento dos serviços do Marketplace Worten [alíneas a), b), c) e e)].
g) Relativamente aos dados partilhados no âmbito da alínea d), a sua exclusão pelos Vendedores não é possível uma vez que a mesma decorre da obrigação contratual estabelecida entre os Vendedores e estas empresas de angariação.

24.18 Após a cessação dos presentes Termos & Condições estabelecidos entre a Worten e o Vendedor, a Worten manterá o acesso técnico a informações fornecidas ou geradas pelo Vendedor, através da conservação da informação nas suas plataformas de suporte ao Marketplace. As informações conservadas e tratadas dizem respeito a:

i. dados que a Worten é obrigada, por lei, a conservar e/ou reportar a autoridades como sejam os dados de identificação e dados contratuais do Vendedor, permitindo a sua rastreabilidade,
ii. dados das encomendas colocadas por Clientes ao Vendedor, bem como se as mesmas foram bem-sucedidas ou canceladas/devolvidas ao Vendedor e o respetivo motivo,
iii. dados transacionais e fiscais de suporte contabilístico às vendas e serviços concretizados no Marketplace Worten,
iv. dados analíticos de performance da plataforma relativamente ao Vendedor, para permitir à Worten melhorar constantemente o seu serviço de intermediação em linha,
v. dados da relação contratual com o Vendedor que sejam necessários ao exercício das suas obrigações e direitos legais perante do Vendedor, as autoridades e terceiros
vi. As informações referidas na presente cláusula serão anonimizadas findo o seu prazo de conservação legal, no caso de obrigações legais, ou no prazo adequado à execução da respetiva finalidade.

24.19 Sem prejuízo dos demais dados e informações a que o Vendedor tem acesso por via do Marketplace Worten, os quais se encontram explanados nos presentes Termos & Condições, o Vendedor tem também acesso aos dados e informações fornecidos por si ou gerados pela Worten ou pelos Clientes no âmbito da prestação dos serviços do Marketplace Worten.

24.20 Os dados mencionados no número anterior referem-se:

i. à utilização do Marketplace Worten pelo Vendedor e pelos seus Clientes, caso em que apenas o próprio tem acesso,

ii. bem como a informações e estatísticas genéricas geradas pela Worten, no âmbito geral de utilização do Marketplace Worten por todos os Vendedores e Clientes, caso em que os dados são disponibilizados a todos os Vendedores.

24.21 As categorias de dados e condições de acesso aos mesmos são as seguintes:

i. Através do acesso à plataforma de gestão de Vendedores e ofertas:
   a) Dados relativos a encomendas suas, como sejam dados dos produtos, estado das encomendas, incidentes e dados pessoais e mensagens dos Clientes que compraram produtos ao Vendedor;
   b) Dados da sua conta, como sejam as suas informações da empresa, do representante legal, informações de pagamento;
   c) Dados de vendas, como sejam a sua performance e dados contabilísticos, comissões a pagar e catálogo de produtos ativo;
   d) Dados de controlo de qualidade, como estatísticas dos produtos mais vendidos, tempos de aceitações e entrega, atrasos ou rejeições no envio de encomendas e classificação que os Clientes atribuíram ao Vendedor;
   e) Dados de catálogo, como sejam os dados para colocação de novas ofertas de produtos.

ii. Através do acesso à plataforma de gestão de informações:
   a) Links úteis para utilização pelos Vendedores;
   b) Relatórios gerais como melhores ofertas de preços, NSS de vendas, informações sobre campanhas e métricas de controlo de qualidade.

iii. Através do acesso à plataforma de gestão de conhecimento:
   a) Bases de Dados com informações legais e procedimentais aplicáveis ao Marketplace Worten;
   b) Comunicações sobre questões tecnológicas do Marketplace Worten;
   c) Formação disponível para os Vendedores;
   d) Newsletters informativas do Marketplace Worten.

iv. Através do acesso à aplicação de suporte de Vendas:
   a) Links úteis relacionados com as plataformas Marketplace Worten;
   b) API´s que permitem uma melhor utilização do Marketplace Worten;
   c) Documentos de apoio e suporte.

## 25. Responsabilidade

### A. Responsabilidade pelo fornecimento dos Produtos

25.1 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.

25.2 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.

25.3 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 direitos de propriedade intelectual e industrial de qualquer outra pessoa em qualquer parte do mundo, bem como legislação penal, assumindo ainda toda e qualquer responsabilidade perante os Clientes e a Worten no âmbito do Marketplace Worten.

**B. Responsabilidade por incumprimento**

25.4 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.

25.5 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.

25.6 A Worten não se responsabiliza ainda por circunstâncias de indisponibilidade do Marketplace Worten que:

i. forem causadas por fatores que estejam alheios ao controlo razoável da Worten, inclusive casos de força maior ou de acesso à Internet e problemas correlacionados que ocorram nos territórios em que o Vendedor tem sede;
ii. resultem de quaisquer atos ou omissões do Vendedor ou de terceiros;
iii. resultem do Produto, software ou outras tecnologias que o Vendedor usar e/ou do Produto, software ou outras tecnologias de terceiros;
iv. resultem de qualquer má utilização do Marketplace Worten pelo Vendedor ou por terceiros;
v. resultem de incompatibilidade com os sistemas do Vendedor ou que dependem de ações da responsabilidade do mesmo;
vi. decorram da interrupção ou cancelamento lícito pela Worten do direito conferido ao Vendedor de usar o Marketplace Worten;
vii. decorram da utilização ou impossibilidade de utilização do Marketplace, incluindo, nomeadamente, atrasos, interrupções, erros, interferências e suspensão de comunicações, omissões, vírus, bugs, e ainda avarias e/ou problemas de funcionamento do sistema eletrónico, informático ou de telecomunicações;
viii. resultem de anomalias ou mau funcionamento de qualquer sistema de pagamento;
ix. advenham de bloqueios no uso causados por deficiências ou sobrecargas de Internet ou em outros sistemas eletrónicos, designadamente falhas no acesso a qualquer parte do website;

x. resultem de suspensão, não funcionamento ou utilização não autorizada dos servidores nos quais a Plataforma se encontra alojada e/ou de toda a informação e dados ali alojados;
xi. derivem da utilização do nome de utilizador e da palavra-chave por terceiros não autorizados;
xii. de uma utilização indevida do Marketplace; e ainda de
xiii. possíveis erros ou deficiências de segurança que possam produzir-se pela utilização de um equipamento terminal e/ou browser desatualizado ou inseguro, assim como pela ativação dos dispositivos de conservação de palavras-chave ou códigos de identificação do Utilizador no equipamento terminal e/ou browser, ou pelos danos, erros ou inexatidões que possam resultar do mau funcionamento dos mesmos.

25.7 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.

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

## 26. Propriedade Intelectual

26.1 Direitos de propriedade intelectual significam, para o presente efeito, marcas, sinais distintivos de comércio de bens e serviços, denominações, logótipos, patentes, desenhos ou modelos de utilidade e outros direitos de propriedade industrial, segredos comerciais, direitos de conceção ou configuração, registados ou não registados, direitos de autor e direitos conexos, 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.

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

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

26.4 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.

26.5 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.

26.6 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.

26.7 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, cessação do Contrato. Em caso de suspensão do Vendedor do Marketplace, ficam igualmente suspensos os direitos de acesso resultantes do registo.

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

26.9 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.

26.10 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 *fees*/contrapartidas devidas a terceiros, pela utilização de componentes técnicas, propriedade desses terceiros.

26.11 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.

26.12 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.

26.13 O Vendedor informará a Worten de qualquer facto ou reclamação que possa resultar na perda ou afetação dos direitos referidos nas cláusulas 26.9 e 26.10. 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.

26.14 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.

26.15 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.

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

26.17 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.

## 27. Alterações aos Termos & Condições

27.1 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.

27.2 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.

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

27.4 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.

27.5 Em relação aos casos de período de pré-aviso de 30 (trinta) dias, identificados na Cláusula 27.3, a renúncia ao prazo de pré-aviso deverá ser obrigatoriamente feita mediante declaração escrita e inequívoca nesse sentido.

27.6 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.

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

27.8 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.

## 28. Vigência do Contrato

28.1 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.

28.2 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 22 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.

## 29. Legislação aplicável, foro e mediação

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

29.2 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.

29.3 Para o efeito da negociação acima indicada, as Partes selecionam desde já os mediadores do Instituto de Arbitragem Comercial do Porto, 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.

29.4 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.

29.5 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.

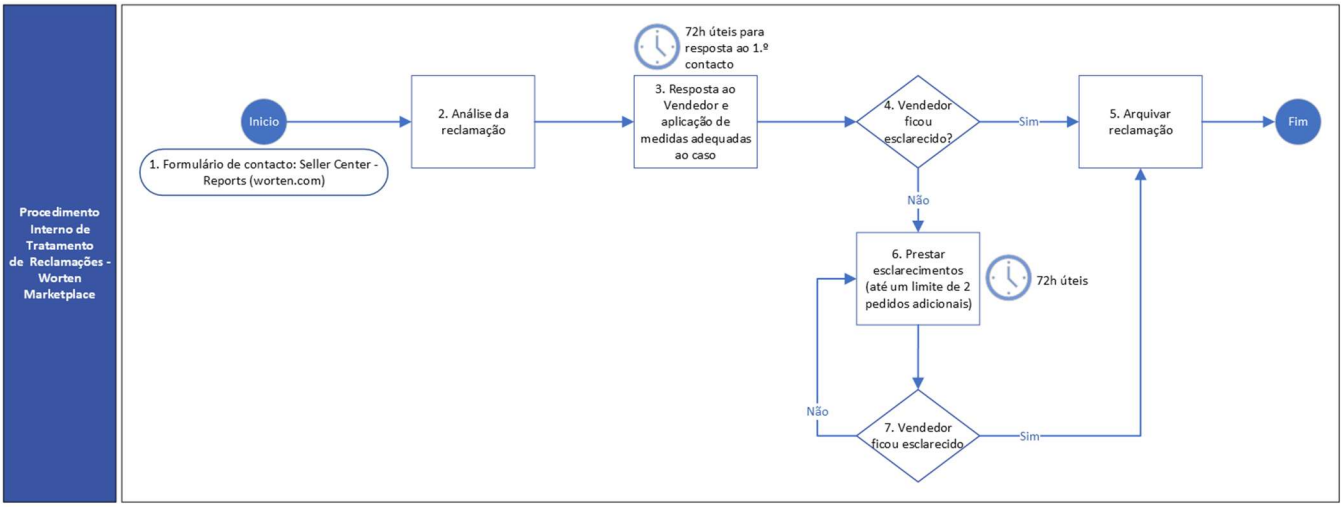
29.6 A pedido do Vendedor, antes do início ou durante a mediação, a Worten deverá disponibilizar informações sobre o funcionamento e a eficácia da mediação relacionada com as suas atividades.

29.7 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.

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

# Anexos

## Anexo I – Procedimento interno de tratamento de reclamações




## Anexo II – Obrigações Fiscais

### A. Diretiva (UE) 2019/1995

De acordo com a Diretiva do IVA (Diretiva (UE) 2019/199520), 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 regras fiscais relativas à faturação, cobrança e entrega do IVA em Portugal, no âmbito das vendas B2C, ou seja, vendas a consumidores que não estão registados na UE para efeitos de IVA:

- Em caso de importação, se a encomenda tiver um valor intrínseco acima de 150€ ou produtos sujeitos a impostos especiais sobre o consumo o Vendedor deve emitir a fatura ao Cliente e é responsável pela entrega do IVA à Autoridade Tributária, bem como pelos restantes direitos, impostos e outras taxas que sejam devidas.
- Em caso de importação, se a encomenda tiver um valor intrínseco igual ou abaixo de 150€ o Vendedor deve emitir a fatura ao Cliente sem IVA, nos termos do artigo 226.º e seguintes da Diretiva (UE) 2019/1995 e 14.º A, n.º 1 da Diretiva 2006/112/CE[20]; depois, a Worten vai faturar ao Cliente e entregar o IVA à Autoridade Tributária.

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

- O valor intrínseco de 150€ considerado para determinar quem é o sujeito passivo não inclui o respetivo IVA nem os custos de envio e está definido na Diretiva 2006/112/CE do Conselho de 28 de novembro de 2006, relativa ao sistema comum do imposto sobre o valor acrescentado (DIVA) com as alterações introduzidas pela Diretiva (EU) 2019/1995 e a Diretiva 2017/2455.

Se o local de expedição da mercadoria é dentro da União Europeia:

- E o Vendedor tem estabelecimento estável na União Europeia, independentemente do montante, o Vendedor é responsável pela emissão da fatura ao Cliente e é também responsável pela entrega do IVA à Autoridade Tributária, bem como pelos restantes direitos, impostos e outras taxas que sejam devidas;
- E o Vendedor não tem estabelecimento estável na União Europeia, o Vendedor é responsável pela emissão fatura à Worten, sem IVA; nos termos do artigo 226.ª e seguintes da Diretiva (UE) 2019/1995 e 14.º A, n.º 2 da Diretiva 2006/112/CE; depois, a Worten vai faturar ao Cliente e entregar o IVA à Autoridade Tributária.

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

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

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

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

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

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

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

O Vendedor obriga-se a indicar à Worten, para cada artigo que disponibilize no Marketplace Worten, 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 de 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. No âmbito das regras fiscais a 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 – Funcionalidades do Marketplace Worten e Serviços Associados**

1. As funcionalidades do Marketplace Worten e os serviços associados prestados pela Worten são os seguintes:
    a) Acesso e utilização do Marketplace Worten, através da disponibilização para uso de software e ferramentas tecnológicas em linha através das quais é dado aos Vendedores, a possibilidade de digitalizarem o seu portfólio, manterem relações diretas com os seus Clientes, bem como expor os seus Produtos, referenciar e descrever esses Produtos, aceitar as encomendas colocadas pelos Clientes, cobrar o preço dos Produtos comprados e satisfazer eventuais necessidades de contacto entre os Vendedores e os Clientes;
    b) Disponibilização de espaço e apoio na criação do espaço digital de venda e apoio aos Vendedores para a colocação dos seus Produtos no Marketplace Worten e apoio ao respetivos Cliente;
    c) Serviço de assistência técnica ao Vendedor para gestão da sua Conta;
    d) Serviço Produtos Patrocinados (Worten Ads), regulado no Anexo XIV, nos termos do qual os Vendedores podem publicitar no site Worten, os seus produtos vendidos no Marketplace Worten;
    e) Adicionalmente, e caso o Vendedor assim o solicite e tal seja aceite pela Worten, através de contrato celebrado em separado para o efeito ou adenda aos Termos & Condições, a Worten presta ainda serviços de (i) cobrança/processamento de pagamentos das compras efetuadas pelo Cliente; emissão de faturas em nome e por conta do Vendedor; disponibilização de serviços pós venda e de logística através dos parceiros da Worten que podem proceder ao transporte e entrega dos Produtos dos Vendedores junto dos Clientes; (ii) apoio na gestão de respostas a reclamações a Clientes; (iii) serviço de desenvolvimento de campanhas e serviços de comunicação e publicidade.

2. Sem prejuízo das funcionalidades e serviços indicados no número anterior, Worten disponibiliza os seguintes serviços acessórios aos Clientes no âmbito do Marketplace:
    a) a assistência em loja na compra de Produtos, a qual consiste no apoio dos operadores das lojas físicas Worten aos Clientes que pretendam efetuar uma compra de Produtos Marketplace, requerendo o apoio para o efeito. Através deste serviço acessório, os operadores das lojas físicas Worten processam a encomenda junto do Vendedor e o Cliente efetua o pagamento em loja, recebendo o produto em sua casa com maior comodidade.
    b) o serviço de *Click & Collect*, o qual está definido e regulado no Anexo XIII.

**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, 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 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, a subscrição poderá ser tributada via retenção na fonte nos mesmos moldes descritos no ponto A.2.
3. O Vendedor poderá consultar os critérios referentes à cobrança das subscrições em Worten Seller Academy.

**C. Pagamento a Vendedores**

1. A Worten irá transferir para o Vendedor o montante total do valor das encomendas colocadas e recebidas, deduzido das comissões, da subscrição mensal, IVA e de outros débitos aplicáveis e devidamente justificados, incluindo os constantes no ponto D do presente Anexo.
2. O prazo de pagamento está disponível no Seller Center na área de cada Vendedor, e tem em consideração critérios de risco de incumprimento contratual, como a antiguidade do Vendedor no Marketplace Worten, o volume de negócios do Vendedor, atingimento dos níveis de serviço do Vendedor de acordo com os presentes Termos & Condições e a percentagem de reembolsos das encomendas aos Clientes.
3. O prazo de pagamento inicia a sua contagem na data mais recente, de entre os seguintes factos:
    a) existe confirmação pelo Cliente da receção do(s) Produto(s) adquirido(s) na área pessoal do website da Worten; ou
    b) a Plataforma do Marketplace Worten recebe confirmação de entrega através de leitura automática do *tracking ID* fornecido pelo Vendedor; ou
    c) decorreram 21 (vinte e um) dias após a expedição da encomenda, caso não haja lugar aos pontos a. e b. anteriores, nem a qualquer reclamação por falta da entrega;
    d) e, cumulativamente, nos casos aplicáveis, o cumprimento das Obrigações Fiscais previstas no Anexo II.
4. O pagamento é executado em ciclos, no prazo máximo nunca superior a 30 (trinta) dias, a contar da data indicada no ponto anterior. A transferência será efetuada pela Worten ao Vendedor em dois ciclos mensais, de 15 (quinze) em 15 (quinze) dias, por transferência para a conta bancária indicada pelo Vendedor.
5. 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**

1. 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 13.6 dos presentes Termos & Condições;
    b) As quantias correspondentes ao reembolso efetuado pela Worten ao Cliente e demais custos assumidos por não cumprimento pelo Vendedor das obrigações legais referentes ao exercício do direito de livre resolução e à garantia do produto, nos termos das cláusulas 14 e 16, respetivamente;
    c) O custo de armazenamento por não recolha do Produto após notificação enviada pela Worten ao Vendedor a informar que o Produto se encontra disponível para levantamento no Entreposto Logístico da Worten;
    d) As quantias correspondentes ao reembolso por alegações sobre a venda de produtos contrafeitos, nos termos do Código da Propriedade Industrial
    e) As quantias decorrentes de obrigações alfandegárias, nos termos da legislação aplicável;
    f) O valor equivalente à comissão cobrada pelo Produto, em caso de incumprimento pelo Vendedor das obrigações inerentes ao serviço *Click & Collect*, ao abrigo do Anexo XIII.

**Anexo V – Suplementos alimentares ou produtos similares**

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

**Anexo VI – Vegetais e/ou produtos vegetais**

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

**Anexo VII – Ração ou alimentos para animais de companhia**

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

**Anexo VIII – Produtos Digitais e *E-Books***

É admitida a venda no Marketplace Worten de conteúdos digitais, o que inclui, nomeadamente vouchers para cursos online, *e-books*, *e-papers*, etc., que será regulada pelo disposto no presente Anexo e em tudo o que não se diga de forma contrária, nos Termos & Condições.
No caso de venda de conteúdos digitais, o Vendedor confirma a encomenda do Cliente no momento em que recebe o pagamento, ficando o Produto imediatamente disponível para ser descarregado pelo Cliente ou sendo de imediato enviado para o Cliente o Produto, por correio eletrónico, para o endereço de correio eletrónico disponibilizado pelo Cliente para o efeito, conforme indicado pelo Vendedor na página do produto e/ou nos Termos & Condições da Conta Online.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

O Vendedor obriga-se ainda a informar, no rótulo de cada produto, a data até à qual o produto cosmético, armazenado em condições adequadas, continua a cumprir a sua função inicial e o número de lote de fabrico ou a referência que permita identificar o produto cosmético, bem como a comunicar à Worten, sempre que esta lhe peça estes dados para efeitos de cumprimento de obrigações perante autoridades competentes.
O Vendedor obriga-se a não vender PCHC que contenham componentes proibidos por força da legislação em vigor e que se vierem a aprovar no futuro, nomeadamente as determinadas pelo Regulamento UE n.º 2021/1902 da Comissão de 29 de outubro de 2021.

**Anexo X– Lâmpadas de baixa eficiência energética**

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

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

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

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

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

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

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

**Anexo XI – Níveis de Serviço e Penalizações**

| | Indicador | Nível de Serviço (SLA) | Consequência do incumprimento | Cessação da conta | Período de medição de cada indicador |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Tempo Médio Máximo de Aceitação de encomendas | 24 horas | Suspensão Provisória do Vendedor | Após 3 suspensões | Últimos 30 dias |
| 2 | Taxa mínima de cumprimento do prazo de expedição das encomendas | 95% | Suspensão Provisória do Vendedor | Após 3 suspensões | Últimos 30 dias |
| 3 | Taxa Mínima de Aceitação de Encomendas (encomendas aceites/total de encomendas) ** | 95% | Suspensão Provisória do Vendedor | Após 3 suspensões | Últimos 30 dias |
| 4 | Taxa Máxima de Incidentes (número de encomendas com incidentes/total das encomendas aceites) | 5% | Suspensão Provisória do Vendedor | Após 2 suspensões | Últimos 30 dias |
| 5 | Rating Médio Mínimo do Vendedor | 4 estrelas | Suspensão Provisória do Vendedor | Não aplicável | Últimos 90 dias |
| 6 | Número Máximo de encomendas sequencialmente canceladas pelo Vendedor | 3 encomendas | Suspensão Provisória do Vendedor | Não aplicável | Não aplicável |
| 7 | Taxa Máxima de encomendas canceladas pelo Vendedor, após a aceitação | 3% | Suspensão Provisória do Vendedor | Após 3 suspensões | Últimos 30 dias |
| 8 | Tempo Médio Máximo de Resposta a Mensagens (emails ou ferramenta de chat) da Worten ou do Cliente | 48 horas | Suspensão Provisória do Vendedor | Após 3 suspensões | Últimos 30 dias |
| 9 | Taxa máxima de Reembolsos | 20% | Suspensão Provisória do Vendedor | Após 3 suspensões | Últimos 30 dias |

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

| | Indicador | Nível de Serviço (SLA) | Consequência do incumprimento | Cessação da conta | Período de medição de cada indicador |
|---|---|---|---|---|---|
| 10 | Má-conduta | Imediata | Suspensão Provisória do Vendedor | Após 2 suspensões | Não aplicável |
| 11 | Produtos contrafeitos e outros tipos de fraude | Imediata | Suspensão Provisória do Vendedor | Após 30 dias sem resposta ou comprovação da legitimidade da Venda | Não aplicável |
| 12 | Queixas de Propriedade Intelectual | 5 dias | Suspensão Provisória do Vendedor | Após 2 suspensões | Não aplicável |
| 13 | Incoerências nas ofertas de vendedores | Imediata | Suspensão Provisória do Vendedor | Após 3 suspensões | Não aplicável |
| 14 | Disponibilização, de forma correta, do Tracking ID nas encomendas | 100% | Suspensão Provisória do Vendedor | Não aplicável | Não aplicável |
| 15 | Inserção fraudulenta de Classificação do Vendedor | Imediata | Suspensão Provisória do Vendedor | Não aplicável | Não aplicável |
| 16 | Índice de satisfação de Cliente (NSS) (Mínimo de 6% de taxa de resposta ou 20 respostas nos últimos 30 dias) | 42 pontos | Suspensão Provisória do Vendedor | Após 3 suspensões | Últimos 30 dias |
| 17 | Envio de documentação legalmente obrigatória em cada encomenda | 5 dias | Suspensão Provisória do Vendedor | Após 10 incumprimentos | Não aplicável |
| 18 | Incumprimento das Obrigações *Click & Collect* em caso de adesão a este serviço | Imediata | Aplicação de Penalização igual ao valor da comissão cobrada pelo Produto em causa | Não aplicável | Não aplicável |

| | Indicador | Nível de Serviço (SLA) | Consequência do incumprimento | Cessação da conta | Período de medição de cada indicador |
|---|---|---|---|---|---|
| 19 | 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 | Não aplicável |
| 20 | Utilizar o IOSS da WRT noutras plataformas de marketplace | Imediata | Suspensão Provisória do Vendedor | Após 3 suspensões | Não aplicável |
| | 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 | Não aplicável |

Os níveis de serviço e as respetivas penalizações, indicadas na tabela acima, poderão ser apurados por canal de venda.

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

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

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

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

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

**Anexo XIII – Serviço *Click & Collect***

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

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

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

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

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

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

a) Indicar sempre o número de encomenda junto à identificação do destinatário da mesma;
b) Definir a quem incumbe os custos de transporte até à loja Worten selecionada, podendo o próprio assumir este montante ou imputar o mesmo ao Cliente. Neste último caso, o Cliente não se encontrará adstrito ao pagamento de eventuais taxas de desalfandegamento, as quais serão sempre suportadas pelo Vendedor;
c) Disponibilizar a entrega em todas as lojas Worten de cada zona geográfica que pretender servir, estando a lista de lojas da Worten indicadas em Lojas Worten | Mapas, Horários e Telefone | Worten.pt;
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.

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 XIV – Serviço Produtos Patrocinados – Worten Ads**

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

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

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

O bid de valor superior surge destacado em primeiro lugar relativamente ao bid de valor inferior.

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

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

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

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

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

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

a) Apenas será cobrado o valor relativo aos anúncios que obtenham conversão em cliques;
b) Do montante relativo às encomendas feitas pelos Clientes que a Worten transfere para o Vendedor, será deduzido o bid cobrado pelos produtos patrocinados;

Em caso de devolução e respetivo reembolso de uma encomenda relativa a um produto patrocinado, o valor devido pelo patrocínio desse produto não será devolvido ao Vendedor, uma vez que o serviço já foi prestado.

**Anexo XV – Serviços Acessórios do Marketplace Worten**

**A. Objeto dos Serviços Acessórios**

Adicionalmente à venda de Produtos, a Worten oferece aos Clientes e de forma facultativa, serviços acessórios, os quais consistem em:

i. Montagens, instalações e manutenções das quais os Produtos dependem para o seu total e bom funcionamento;
ii. Seguro de Extensão de Garantia dos Produtos por um determinado período de tempo;
iii. Seguro de Danos aos Bens, o qual assegura riscos que os Produtos possam sofrer por danos acidentais.

Estes serviços (designados por "Serviços Acessórios") são acessórios à atividade da venda na intermediação em linha e são disponibilizados aos Clientes, para além das condições e dos prazos estipulados referentes à garantia dos Produtos, previstos na Cláusula 18 dos presentes Termos & Condições.

Os Serviços Acessórios mencionados em (ii) e (iii) são prestados em parceria com entidades devidamente autorizadas a operar no setor segurador em Portugal, estando sujeitos aos respetivos termos e condições específicos e previamente disponibilizados aos Clientes, no momento da subscrição.

**B. Serviços Acessórios disponibilizados pela Worten**

A subscrição dos Serviços Acessórios é facultativa e é apresentada no checkout a todos os Clientes que comprem os Produtos elegíveis.

Antes da subscrição do Serviços Acessórios, o Cliente é informado sobre todas as condições e requisitos, incluindo o custo associado, a duração da cobertura, o âmbito do seguro e os procedimentos necessários para a ativação do seguro.

**C. Serviços Acessórios disponibilizados pelos Vendedores do Marketplace Worten**

Os Vendedores registados no Marketplace Worten estão autorizados, querendo e a todo o momento, a propor aos Clientes os mesmos Serviços Acessórios, desde que cumpridos os seguintes requisitos gerais:

i. sejam colocados todos os detalhes relativos à subscrição dos Serviços Acessórios junto da oferta do Produto, através dos canais disponibilizados pelo Marketplace Worten e cumpridos os requisitos técnicos deste, garantindo a sua uniformidade e transparência;
ii. garantam que a subscrição do Serviço Acessório é realizada de forma clara, transparente e facultativa; e
iii. sejam subscritos através de meios da exclusiva responsabilidade dos Vendedores.

Bem como o cumprimento dos requisitos específicos, relativamente ao Seguro de Extensão de Garantia, através do qual são assegurados os seguintes riscos:

i. Avarias internas do produto após o termo da garantia legal do fabricante,
ii. Reparação ou substituição de componentes do produto; e
iii. Substituição do equipamento por outro idêntico ou com características técnicas equivalentes.

O Seguro de Danos aos Bens, o qual assegura os seguintes riscos:

i. Dano acidental, incluindo danos decorrentes ou causados por líquidos e humidade;
ii. Roubo;
iii. Furto qualificado;
iv. Assistência de peças, mão-de-obra, transporte e/ou deslocação dos técnicos.