

# TITULARIDADE DA LOJA ONLINE DA ENVIRO CLEAN SYSTEMS

[WWW.NEMCHEMMZ.COM](http://WWW.NEMCHEMMZ.COM)

## 1. SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE

- 1.1. Para informações adicionais ou para esclarecimento de qualquer dúvida, pode contactar a NemChem através do e-mail [webinfo@nemchem.co.mz](mailto:webinfo@nemchem.co.mz) ou, se preferir, pelo telefone +258 84 32 03 131, de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h00.

## 2. OBJETO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. As presentes Condições e Termos Gerais de Venda regulam exclusivamente a compra e venda efetuada na loja online da NemChem, entre o(a) Consumidor(a) Final na qualidade de comprador(a) e a NemChem enquanto vendedora, e aplicam-se a todos os visitantes do site [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com), assim como a qualquer transação de natureza comercial realizada através desta loja online.

2.2. A navegação no site, bem como a compra de qualquer produto em [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com), implica a aceitação das presentes condições gerais de utilização e contratação.

2.3. A NemChem comercializa todos os produtos da NemChem e será a entidade responsável pela venda no site [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com) dos artigos da referida marca, sendo que todos os serviços de e-commerce estão unicamente disponíveis para consumidores finais.

2.4. A NemChem reserva-se o direito de alterar estas condições de utilização e contratação, sem aviso prévio, assim como de modificar a qualquer momento a informação e oferta comercial apresentada sobre produtos, preços, promoções, condições comerciais e serviços, sendo que qualquer alteração será sempre publicada no site [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com)

2.5. O(A) Consumidor(a) final deverá fornecer à NemChem, na qualidade de vendedora, um endereço de e-mail ou postal, ou os dados relativos a outra forma de contacto, que sejam corretos e completos e aceita que a NemChem o(a) possa contactar usando esses dados, caso julgue oportuno.

## 3. INFORMAÇÃO SOBRE CONTEÚDOS DA LOJA ONLINE NEMCHEM

**3.1.** O site [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com) destina-se apenas para uso particular pelo que a reprodução, transferência, distribuição ou armazenamento dos conteúdos da loja online NemChem, sem autorização prévia escrita, é proibida para qualquer outro fim que não o uso estritamente pessoal.

**3.2.** É expressamente proibida a introdução de links do nosso site com fins comerciais ou sem autorização prévia da NemChem, assim como a utilização do domínio [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com) com fins abusivos será suscetível de recurso aos meios legais competentes por parte da NemChem.

**3.3.** Na eventualidade de encontrar links que lhe permitam o acesso a [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com) noutros sites ou referências à loja online NemChem, informamos que a NemChem não tem qualquer responsabilidade sobre os links ou páginas, nem sobre os conteúdos nelas inscritos.

**3.4.** Estamos fortemente empenhados para que a informação apresentada em [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com) esteja isenta de erros tipográficos e procederemos à respetiva correção logo que possível, sempre que estes ocorram.

**3.5.** Todas as informações contratuais estão escritas em língua portuguesa, assim como a informação dos artigos, comunicações por e-mail e formalização da venda, à exceção de expressões muito próprias do universo de limpeza.

## **4. POLÍTICA COMERCIAL**

**4.1.** No caso da informação apresentada não corresponder às características do produto, assiste ao Cliente o direito à resolução do contrato de compra e venda nos termos legais aplicáveis.

**4.2.** As fotografias apresentadas no site são meramente ilustrativas. Por isso, recomendamos que consulte demoradamente o detalhe do produto para melhor informação acerca das respetivas características dos artigos que pretende adquirir.

**4.3.** Os preços e especificações dos produtos estão sujeitos a alteração sem aviso prévio. Apesar da extrema atenção da NemChem para manter toda a informação atualizada, alguns produtos poderão conter um preço incorreto, pelo que verificaremos os preços sempre que procedermos ao tratamento das encomendas. Se o preço do produto for inferior ao preço anunciado, devolveremos a diferença. Se o preço for superior, informaremos o(a) Consumidor(a) Final por e-mail e aguardaremos a sua decisão de aceitar a nova proposta ou cancelar a encomenda.

**4.5.** O catálogo de produtos da loja online NemChem é independente das lojas físicas, quer ao nível de preço, quer ao nível dos produtos apresentados e de quantidades em stock. Todas as campanhas promocionais têm um stock limitado e são exclusivas para a loja online NemChem.

**4.6.** A validação do pedido de compra ou encomenda supõe que o(a) Comprador(a) tem conhecimento e aceita as Condições e Termos Gerais de Venda do site [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com)

**4.7.** Todos os dados registados pela NemChem constituem prova do conjunto de transações efetuadas entre a Vendedora e o(a) Consumidor(a) final, sendo da responsabilidade da NemChem arquivar o documento eletrónico em que se formalize o contrato, obrigando-se a mantê-lo acessível.

## **5. OBRIGAÇÕES DOS CLIENTES E UTILIZADORES**

**5.1.** Qualquer visitante do site [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com) obriga-se a cumprir e respeitar as presentes condições gerais, designadamente observando as seguintes obrigações:

– É proibido introduzir, armazenar ou difundir através do site NemChem conteúdos difamatórios, obscenos, injuriosos, xenófobos e/ou de qualquer outra índole, que violem os princípios gerais de direito e a ordem pública;

– Guardar, e não divulgar, a sua palavra-chave de entrada no site de modo a impedir que terceiros acedam à sua conta e dados pessoais;

– Não utilizar identidades falsas;

– Conceder os seus dados pessoais e moradas corretas para que a NemChem possa processar devidamente as encomendas;

**5.2.** O(A) Consumidor(a) final é a(o) única(o) responsável pela veracidade dos dados pessoais comunicados à NemChem e compromete-se a inserir e informar de imediato qualquer alteração através da sua conta de registo em [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com)

**5.3.** NemChem exime-se de qualquer responsabilidade por eventual atraso ou impossibilidade de processamento da encomenda decorrente de erro ou insuficiência dos dados comunicados pelo(a) Consumidor(a) Final, designadamente no momento de entrega.

## **6. REALIZAÇÃO DE ENCOMENDA ONLINE**

**6.1.** Para efetuar uma encomenda em [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com) é necessário que o(a) Utilizador(a) disponha de uma conta de e-mail válida e de uso frequente e que se registre como cliente NemChem, preenchendo o formulário disponível online. Depois de registado(a), basta inserir no cesto de compras virtual todos os produtos que o(a) Consumidor(a) Final pretenda adquirir, seguindo todos os passos da compra para que a mesma seja finalizada com sucesso.

**6.2.** Realizar uma encomenda em [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com) é muito fácil:

- Navegue pelas páginas da loja online NemChem e encontre o(s) produto(s) que pretende adquirir.
- Adicione os produtos preferidos ao Cesto de Compras através do botão Adicionar ao cesto.
- No momento em que entender que já escolheu todas os produtos que pretende adquirir, finalize a compra, clicando em Finalizar.

- Em seguida, preencha os seus dados pessoais num formulário bem simples (muita atenção no preenchimento da morada).

- Depois, selecione o modo de pagamento.

- Reveja a sua encomenda.

- Proceda ao pagamento, confirmando a encomenda.

- Por fim, irá receber uma confirmação da encomenda via e-mail.

- Ao selecionar o botão Sair, no final do processo de compra, a sua encomenda está confirmada e apenas terá de aguardar os dias previstos para o envio postal dos produtos.

**6.3.** Logo que termine a sua compra, receberá um e-mail automático a confirmar a transação. Sugerimos que o imprima ou efetue download desta cópia para referência futura. Caso os dados não estejam corretos, poderá pedir de imediato a sua alteração ou até a anulação da compra efetuada.

**6.4.** Em caso de não confirmação do pagamento ou de incumprimento das presentes Condições e Termos Gerais de Venda, a NemChem reserva-se o direito de não aceitar a sua encomenda ou de a cancelar total ou parcialmente, mesmo depois da confirmação automática da mesma.

## **7. DISPONIBILIDADE DOS PRODUTOS E CONFIRMAÇÃO/CANCELAMENTO DE ENCOMENDA**

**7.1.** A NemChem apenas processa uma encomenda efetuada por um cliente após confirmação do respetivo pagamento, pelo que não pode garantir a disponibilidade dos produtos até ao início do referido processamento.

**7.2.** Na confirmação da encomenda, encontrará a data estimada para expedição dos produtos, após confirmação do pagamento. Naturalmente, o tempo estimado para expedição pode variar em função do(a) transportador(a) e do destino da sua encomenda.

**7.3.** A NemChem só faz expedição de encomendas nos dias úteis. Assim, para estimativa do tempo de entrega das encomendas, não são contabilizados os fins-de-semana, nem os dias feriados. Qualquer atraso verificado na expedição dos produtos, face à estimativa das datas apresentadas, não confere o direito a indemnização.

**8.4.** A satisfação de todas as encomendas realizadas no site está sujeita à disponibilidade dos produtos. A NemChem tenta assegurar que todos os itens colocados à venda no site estejam em stock. Porém, a NemChem reserva-se o direito de não aceitar quaisquer encomendas ou cancelar encomendas já confirmadas para produtos que já não tenham stock. Em caso de indisponibilidade do produto e/ou rutura de stock, a NemChem informará de imediato o(a) Consumidor(a) Final do cancelamento parcial ou total da sua encomenda, sendo que o(a) comprador(a) tem direito ao reembolso da respetiva quantia paga.

## **8. CONFIRMAÇÃO OU CANCELAMENTO DE ENCOMENDA**

**8.1.** A NemChem poderá não validar a encomenda que não tenha garantia suficiente de boa cobrança, quando a encomenda está incompleta ou incorreta, ou quando os produtos encomendados já não se encontram disponíveis. Em qualquer dos casos referidos, a NemChem informará via e-mail o(a) Consumidor(a) Final que o contrato de venda não foi efetuado e que a NemChem não prosseguiu com a venda, especificando as razões para tal.

**8.2.** Se os produtos encomendados em [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com) já não se encontrarem disponíveis no momento do seu último acesso ao site, apesar de ter obtido confirmação da encomenda, ou quando a NemChem receciona o seu pedido, a Vendedora informará imediatamente o(a) Utilizador(a) sobre a indisponibilidade dos mesmos, nunca ultrapassando o prazo de 30 dias após a receção do pedido.

**8.3.** Se tiver sido feita uma encomenda, e respetivo pagamento, para produtos que entretanto ficaram indisponíveis, a NemChem procederá ao reembolso do dinheiro pago pelos itens indisponíveis. **9.4.** A NemChem reserva-se o direito de recusar qualquer encomenda, independentemente do motivo e isenta de responsabilidades por quaisquer danos ou custos, assim como se reserva o direito de cancelar qualquer compra mesmo que já tenha sido aceite ou confirmada pela NemChem, designadamente nas seguintes situações:

- A informação constante da fatura não é correta ou verificável;
- A encomenda é sinalizada pelos Sistemas de Segurança do site como uma encomenda incorreta, irregular, ou uma encomenda suscetível de fraude;
- Quando a transferência do pagamento da encomenda não foi por rececionada num período de 2 dias úteis subsequentes à aceitação da sua encomenda;
- Quando não for possível entregar a encomenda no endereço fornecido pelo(a) Utilizador(a);
- Se considerar que o(a) Comprador(a) não detinha capacidade para realizar aquele ato;
- Se se verificar que existiu um erro na apresentação do preço do(s) produto(s);

## **9. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E GARANTIAS DE SEGURANÇA**

**9.1** As formas de pagamento disponíveis serão apresentadas em [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com). Não aceitamos qualquer outro método de pagamento além dos mencionados.

**9.2.** O preço da compra dos produtos e os custos de transporte, tal como indicados no formulário de encomenda, serão cobrados à conta corrente quando os produtos adquiridos são efetivamente enviados.

**9.3.** Exortamos que não tente realizar o pagamento por qualquer outro meio não especificado em [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com). Se o tentar, a NemChem não poderá ser responsabilizada pela perda do pagamento ou quaisquer outros danos que daí possam advir.

## **10. SEGURANÇA DA LOJA ONLINE NEMCHEM E DE TODAS AS TRANSAÇÕES.**

10.1. A loja online NemChem utiliza as mais recentes e robustas tecnologias de segurança disponíveis para plataformas de encriptação. Todas as informações de pagamento que facultar serão encriptadas, desde o momento inicial da sua transação, até ao momento em que a encomenda é processada, e não serão guardadas em nenhum servidor público.

10.2. Apesar de utilizarmos um software de encriptação muito evoluído, qualquer pagamento transmitido pela Internet, ou através de e-mail, corre alguns riscos designadamente quando o(a) Utilizador(a) não toma as devidas precauções e não assume as devidas condutas de responsabilidade.

10.3. A NemChem não poderá ser responsabilizada por qualquer dano sofrido resultante do uso de meios eletrónicos de comunicação, designadamente dos danos decorrentes de falhas ou atrasos na entrega das comunicações eletrónicas, de interceções ou manipulações das comunicações eletrónicas por terceiros ou por programas de computador utilizados para comunicações ou transmissões de vírus.

## **11. POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

11.1. A NemChem reconhece a importância da proteção dos dados pessoais dos seus clientes e de todos aqueles que visitam o site [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com), e por isso desenvolveu um padrão comportamental de segurança que cumpre todos os requisitos do Regulamento Geral de Proteção de Dados

11.2. Caso tenha alguma dúvida sobre como tratamos e protegemos os seus dados, por favor contacte-nos através do email [webinfo@nemchem.co.mz](mailto:webinfo@nemchem.co.mz)

## **12. RESERVA DE PROPRIEDADE DOS PRODUTOS COMERCIALIZADOS**

A NemChem detém a propriedade dos produtos da empresa até que tenha recebido o pagamento integral de todos esses produtos.

### **13. PREÇOS**

13.1. Os preços dos produtos exibidos no site [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com) incluem o Imposto de Valor Acrescentado (IVA) à taxa legal em vigor, e são válidos para o território nacional de Moçambique..

13.2. O preço total especificado no menu final inclui impostos e custos de envio. Os preços são cotados aquando da confirmação da encomenda, a qual pode imprimir ou descarregar para utilizações futuras. Por favor, transfira apenas o montante exato especificado na confirmação da encomenda e faça transferências individuais por encomenda.

13.3. As taxas de envio são calculadas por encomenda, sendo que o preço exato da taxa de envio dependerá do país onde a sua encomenda será entregue.

13.4. Os preços são todos discriminados em Meticais e qualquer mudança no país de entrega da encomenda pode ter influência sobre os preços, devido aos custos de transporte.

### **14. QUALIDADE E GARANTIA**

14.1. A NemChem apenas comercializará em [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com) artigos de elevadíssima qualidade e nunca venderá produtos com defeito ou de qualidade inferior aos padrões existentes no mercado.

### **15. ENVIO DOS PRODUTOS E ENTREGAS**

15.1. Os produtos encomendados na loja online NemChem serão enviados e entregues nos dias úteis, de segunda a sexta-feira.

15.2. Apenas podemos garantir a boa entrega de uma encomenda se a morada de envio dos produtos for bem indicada pelo(a) Utilizador(a), localizando-se essa morada numa casa ou num escritório situado num dos países mencionados na lista de países disponível no menu Entregas para.

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

## **16. CUSTO DOS PORTES DE ENVIO E PRAZOS DE ENTREGA**

16.1. As despesas de envio associadas à sua encomenda serão faturadas por encomenda, ou seja, se encomendar mais do que um artigo, pagará apenas uma vez as despesas de envio. No entanto, a NemChem reserva-se o direito de dividir a entrega da encomenda, por exemplo, se uma parte da encomenda está atrasada ou não disponível. No caso de procedermos à divisão da encomenda, o cliente será notificado, por e-mail, da nossa intenção. Para o efeito, será utilizado o endereço de e-mail fornecido pelo cliente no momento da compra.

16.2. Em Maputo e Matola as entregas serão gratuitas em compras iguais ou superiores a 2.000,00 Mts. Em compras inferiores a este valor, serão cobrados os portes de envio.

16.3. No momento da entrega, o(a) Comprador(a) deve inspecionar a embalagem e os produtos enviados no sentido de averiguar eventuais danos. Se constatar que os produtos estão danificados, o cliente não deve aceitar a entrega da encomenda, a qual deverá ser devolvida imediatamente. A NemChem procederá ao reembolso dos valores pagos pela encomenda e pelo transporte logo que, na sua sede, rececione e complete o processo de devolução.

## **17. PRAZOS DE ENTREGA DAS ENCOMENDAS**

17.1. Após registada a sua encomenda, sendo confirmado o respetivo pagamento e estando disponíveis todos os produtos da sua encomenda, a NemChem compromete-se a proceder ao envio observando os seguintes prazos de entrega:

- Nas cidades de Maputo e Matola, no prazo máximo de 2 dias úteis.

17.2. A NemChem não será responsável pelo incumprimento, ou mora no cumprimento, de qualquer obrigação de envio que tenha por causa um evento de força maior, isto é a um acontecimento, ato ou omissão, fora do seu controlo razoável.

## **18. TROCAS E DEVOLUÇÕES DE PRODUTOS**

18.1. Todos os produtos são identificados individualmente. Caso pretenda devolver o produto adquirido, não remova o rótulo da embalagem ou o selo de segurança (se aplicável) do produto adquirido.

18.2. Caso decida devolver os produtos comprados, a NemChem tem o direito de não aceitar a devolução de produtos caso os produtos devolvidos não tenham o rótulo da embalagem ou selo de segurança (se aplicável) correspondente, ou quando os rótulos da embalagem tiverem sido alterados em relação ao seu estado original ou danificados.

## **19. CANCELAMENTO DE ENCOMENDAS**

19.1 Antes do envio, o(a) Comprador(a) pode cancelar a encomenda de produtos. Se o(a) Utilizador(a) efetuar uma encomenda e a pretender cancelar deve, num primeiro momento, verificar o estado da encomenda através do menu Minha Conta, situado no canto superior direito da página principal do site [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com),



carregando posteriormente em Encomendas e, se o estado da encomenda mencionar Registada, então existe a possibilidade de esta ainda ser cancelada. Para isso, o(a) Utilizador(a) deverá contactar o nosso Serviço de Apoio ao Cliente e pedir o cancelamento da sua encomenda.

19.2. Caso o pedido de cancelamento seja bem sucedido, o cliente será notificado por e-mail desta decisão e a anulação será processada sem custos para o cliente.

19.3. Aquando da confirmação da devolução da encomenda na NemChem, será processado o respetivo estorno.

## **20. VALIDADE DAS PROMOÇÕES OU CAMPANHAS COMERCIAIS**

20.1. As ofertas promocionais ou campanhas comerciais divulgadas no site [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com) são válidas apenas para o momento em que são exibidas no site e de acordo com as condições estabelecidas, a menos que seja comunicada no site informação em contrário.

20.2. No caso de devolução de produtos adquiridos no âmbito de campanhas comerciais ou promoções, ser-lhe-á creditado ou entregue apenas o valor que efetivamente gastou na compra da peça que pretende devolver ou trocar.

20.3. As condições de devolução das encomendas efetuadas em período de campanhas/promoções podem ser alteradas, sendo mencionadas num menu criado especificamente para o efeito.

## **21. RESPONSABILIDADE**

21.1. A NemChem só será responsável pelos danos sofridos pelo(a) Comprador(a) no caso de tais danos resultarem de violações imputáveis às obrigações contratuais da NemChem perante o(a) Consumidor(a) Final, ou no caso da responsabilidade resultar do direito legal aplicável.

21.2. Caso o(a) Comprador(a) tenha sofrido danos relacionados com a atividade do site, a responsabilidade da NemChem será limitada a danos nos produtos NemChem e a custos razoáveis e comprováveis incorridos pelo(a) Comprador(a) em virtude da violação por parte da NemChem das presentes Condições e Termos Gerais de Venda.

21.3. A NemChem não poderá ser responsabilizada pelos danos sofridos por terceiros resultantes do uso de qualquer dos nossos produtos. A NemChem não poderá ser responsabilizada pelos danos sofridos pelo(a) Comprador(a) como consequência de uma utilização indevida dos nossos produtos.

21.4. A NemChem não se responsabiliza por danos que sejam resultantes de informação incorreta no site.

21.5. Todos os produtos comercializados pela NemChem estão em conformidade com a legislação Moçambicana e comunitária.

21.6. A NemChem declina qualquer responsabilidade em caso de violação da legislação do país onde a encomenda é entregue. Compete ao(à) Consumidor(a) final verificar junto das autoridades locais as condições de importação ou de utilização dos produtos que pretenda encomendar.

## **22. PROPRIEDADE INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

22.1. Todos os textos, comentários, trabalhos, ilustrações, obras e imagens reproduzidos ou representados no site [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com) são estritamente reservados nos termos do direito de autor bem como dos direitos de propriedade intelectual, para o mundo inteiro.

22.2. Nessa conformidade e nos termos do Código da Propriedade Intelectual, só é autorizada a utilização de informação para fins privados, sob reserva de disposições contrárias incluindo disposições mais restritivas constantes do referido código.

22.3. Qualquer reprodução ou representação total ou parcial do site [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com), de todo ou em parte, dos elementos incluídos no mesmo é estritamente proibida.

22.4. As denominações sociais, marcas e sinais distintivos reproduzidos no site [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com) estão protegidos nos termos das disposições legais aplicáveis à propriedade industrial. A reprodução ou representação de todo ou parte de quaisquer sinais distintivos é estritamente proibida e deve ser objeto de uma autorização escrita prévia do titular da marca NemChem.

22.5. Caso o(a) Utilizador(a) pretenda utilizar informações ou materiais do site necessita de obter uma autorização prévia por escrito e concedida pela NemChem.

## **23. LEI APLICÁVEL**

23.1. As presentes Condições e Termos Gerais de Venda e todos os litígios emergentes que estejam relacionados com estas condições gerais, incluindo a sua validade, o uso do site [www.nemchemmz.com](http://www.nemchemmz.com) ou qualquer compra no mesmo devem ser regidos pelo direito Moçambicano.

23.2. Em caso de litígio quanto à interpretação ou execução das presentes Condições e Termos Gerais de Venda, a NemChem e o(a) Comprador(a) obrigam-se a diligenciar pela obtenção de uma solução amigável, que seja justa e adequada, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados da receção da comunicação endereçada para esse efeito por qualquer das partes envolvidas.

23.4. Na falta de uma solução amigável, nos termos do disposto no número anterior, e em caso de incumprimento das presentes Condições e Termos Gerais de Venda, ambas as partes fixam como foro competente o Tribunal Cível de Maputo, com expressa renúncia a qualquer outro.

## **24. ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES E TERMOS GERAIS DE VENDA DA LOJA ONLINE NEMCHEM**

A NemChem tem o direito de alterar as presentes Condições e Termos Gerais de Venda em qualquer altura. O(A) Comprador(a) está sujeito(a) aos princípios e termos em vigor à data da sua encomenda, salvo se a lei ou autoridade competente impuserem qualquer alteração aos mesmos.