

Termos e Condições

Marketplace Mercearia da Quinta

1. Âmbito

1.1 Os presentes Termos e Condições aplicam-se ao serviço de intermediação em linha prestado pela Mercearia da Quinta ¹, no âmbito do Marketplace Mercearia da Quinta, disponível no website www.merceariadaquinta.pt e regulam a relação entre o Vendedor e a Mercearia da Quinta neste âmbito.

¹ Mercearia da Quinta – propriedade da SOUGON Tech Services Portugal, com o NIF 516748017, sede na Rua Central n.º 149A Garcia, Marinha Grande, Leiria, Portugal. Empresa privada criada ao abrigo da legislação portuguesa. Contato: geral@sougon.pt

1.2 O Marketplace Mercearia da Quinta é disponibilizado a, Produtores, Artistas e Artesãos, pessoas coletivas ou empresários em nome individual para anunciar, oferecer e vender *online* os seus produtos (o **Vendedor**), por intermédio da Mercearia da Quinta (no website www.merceariadaquinta.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 No âmbito do website mencionado no número anterior, o Vendedor obriga-se a cumprir com toda a legislação e regulamentação nacional e comunitária de proibição de *geoblocking* que lhe seja aplicável e esteja em vigor a cada momento. Em particular, na utilização do website www.merceariadaquinta.pt, o Vendedor encontra-se obrigado a disponibilizar ao Cliente as mesmas condições de acesso aos bens na totalidade do território português, não podendo aplicar condições distintas em função do local de residência ou do local de estabelecimento daquele.

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

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

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

2. Funcionamento do Marketplace Mercearia da Quinta

2.1 O Marketplace Mercearia da Quinta 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 Mercearia da Quinta 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 envio.

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 Mercearia da Quinta 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 Mercearia da Quinta não assume a posição de agente/distribuidor/representante do Vendedor, nem de revendedor dos Produtos propostos pelo Vendedor por intermédio do Marketplace Mercearia da Quinta. A Mercearia da Quinta limita-se a intermediar os negócios entre Vendedor e Cliente, pelo que as transações são sempre realizadas diretamente entre estes.

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

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

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

3. Elegibilidade e Registo dos Vendedores

3.1 Para aceder e utilizar o Marketplace, o Vendedor deverá corresponder a uma pessoa coletiva ou singular (empresário em nome individual) e ser cumpridora da legislação aplicável em matéria de exercício de uma atividade comercial (nomeadamente registo, obrigações contabilísticas, contributivas e tributárias).

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

a) registo prévio na Plataforma e da validação pela Mercearia da Quinta das condições de elegibilidade, devendo preencher o formulário de pedido de registo no Marketplace presente no site, nomeadamente em <https://merceariadaquinta.pt/registo-vendedor/> e enviar os documentos enumerados na alínea b);

b) análise dos documentos obrigatórios

b1) no caso de pessoa coletiva de direito privado:

- i. documento comprovativo dos dados bancários do Vendedor (IBAN, SWIFT, titular da conta);
- ii. certidão de registo comercial ou outro registo semelhante do Vendedor, nomeadamente certidão comercial permanente;
- iii. cópia do documento de identificação do representante legal do Vendedor;

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

- i. documento comprovativo dos dados bancários do Vendedor (IBAN, SWIFT, titular da conta);
- ii. documento comprovativo de declaração de início de atividade de comerciante junto da Autoridade Tributária.

b3) no caso de instituições particulares de solidariedade social:

- i. documento comprovativo dos dados bancários do Vendedor (IBAN, SWIFT, titular da conta);
- ii. documento comprovativo do NIPC do Vendedor;
- iii. documento constitutivo do Vendedor;
- iv. estatutos;
- v. ata de eleição do representante do Vendedor.

b4) no caso de autarquias locais:

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

c) aceitação dos presentes Termos e Condições e restantes Documentos Contratuais referidos na cláusula 1.5 que regulam a relação entre a Mercearia da Quinta e o Vendedor, os quais estão disponíveis e podem ser consultados a qualquer momento no link <https://merceariadaquinta.pt/termos-e-condicoes-marketplace/> sendo o Vendedor notificado de qualquer alteração dos Termos e Condições conforme previsto abaixo na Cláusula 24;

d) deve ser disponibilizada toda a informação solicitada pela Mercearia da Quinta;

e) toda a informação prestada deve ser verdadeira, exata e atual, mais devendo ser atualizada regularmente para que se mantenha fidedigna e correta;

f) a informação fiscal deve estar atualizada e ser revista regularmente por forma a manter-se atualizada;

g) não podem ser criadas Contas sob pretextos falsos ou fraudulentos, nem por meios automatizados.

3.3 Após o registo e aceitação dos documentos referidos na alínea b) do 3.2, a Mercearia da Quinta confirmará a aceitação do Vendedor, mediante envio de mensagem eletrónica para o endereço de e-mail 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:

a Mercearia da Quinta garante que a identidade do Vendedor está claramente visível para os Clientes, no website de venda, de acordo com os dados fornecidos pelo próprio.

4. Condições de utilização do Marketplace

4.1 Para aceder ao Marketplace, após aceitação do registo, o Vendedor poderá aceder à sua Conta através do *Login* inserindo o nome de utilizador ou e-mail e a 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 Mercearia da Quinta. Neste caso, a Mercearia da Quinta 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 Mercearia da Quinta, 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 Mercearia da Quinta a utilizá-los, reproduzi-los e divulgá-los por qualquer meio, forma ou plataforma (incluindo por via da sua distribuição, comunicação ao 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 Mercearia da Quinta.

4.5 A Mercearia da Quinta 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 e Condições.

4.6 O Vendedor reconhece que incumbe exclusivamente à Mercearia da Quinta definir as condições de exposição, visibilidade, comunicação e divulgação dos Produtos no Marketplace e em qualquer outro local, incluindo destaques e a estratégia de marketing do Marketplace e dos Produtos através do mesmo no âmbito das campanhas gerais de divulgação da Mercearia da Quinta, sem prejuízo de o Vendedor poder contratar à Mercearia da Quinta campanhas de divulgação específicas.

4.7 O Vendedor deve igualmente:

- a) utilizar o Marketplace de forma responsável, prudente e cuidadosa, não devendo perturbar ou degradar a continuidade, integridade e qualidade dos recursos e funcionalidades da mesma;
- b) manter a confidencialidade relativamente a todos os dados e informações, a que tenha acesso em virtude do acesso ao Marketplace, nomeadamente os dados pessoais dos Clientes ou de outras pessoas singulares;

c) identificar-se como agindo na qualidade de profissional, prestando as informações necessárias à Mercearia da Quinta e aos Clientes.

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

4.9 O Vendedor obriga-se a disponibilizar os seus dados (designação social, nome e e-mail do Representante Legal, país e morada fiscal, NIPC, e-mail e contacto telefónico) à Mercearia da Quinta 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 Mercearia da Quinta o Vendedor obriga-se a pagar comissões pelas encomendas pagas pelos Clientes, bem como uma subscrição anual (se for essa a sua escolha) pela utilização da Plataforma e eventuais taxas dos serviços.

5.2 A Mercearia da Quinta irá transferir para o Vendedor os valores pagos pelos Clientes, deduzidos das respetivas comissões, taxas, ou outros valores devidos pelo Vendedor.

5.3 Nos termos do número anterior, a Mercearia da Quinta reserva-se o direito de cobrar ao Vendedor todos os valores devidos pelo incumprimento dos presentes Termos e 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 Mercearia da Quinta 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 dos quais é proprietário ou detenha direitos que lhe permitam vendê-los. 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 Mercearia da Quinta, produtos físicos novos e sem qualquer utilização prévia. Sem prejuízo, de futuramente e em categorias em específico definidas pela Mercearia da Quinta, também poder anunciar e vender produtos reconicionados, desde que devidamente identificados perante o Cliente.

6.3 A Mercearia da Quinta não é a vendedora dos Produtos adquiridos por via do Marketplace, sendo o Vendedor, identificado em cada Produto, a parte que contrata com o Cliente a compra e venda dos referidos Produtos. Dessa forma, na relação com o Cliente, os Produtos adquiridos no âmbito do Marketplace Mercearia da Quinta não podem ser devolvidos à Mercearia da Quinta, não podem ser trocados pela Mercearia da Quinta, nem estão abrangidos pelas políticas de satisfação/devolução da Mercearia da Quinta, devendo o Vendedor assumir estas obrigações.

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

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

6.6 Aos Produtos adquiridos no Marketplace Mercearia da Quinta, aplicam-se as garantias previstas na Cláusula 15, as quais têm de ser respeitadas pelo Vendedor.

7. Venda dos Produtos

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

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

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

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

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

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

7.7 O Vendedor obriga-se a cumprir o disposto nos **Anexos V, VI, VII e VIII** dos presentes Termos e Condições no caso de comercialização de Suplementos Alimentares ou Produtos Similares, Vegetais ou Produtos Vegetais, Produtos Digitais e E-Books e de Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal respetivamente.

7.8 O Vendedor obriga-se a anunciar no Marketplace Mercearia da Quinta apenas Produtos que estejam disponíveis e a eliminar de imediato qualquer anúncio relativo a Produtos que já não estejam disponíveis.

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

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

8. Envio e Entrega dos Produtos

8.1 No âmbito do website www.merceariadaquinta.pt, o Vendedor obriga-se a disponibilizar condições de entrega para a totalidade do território português, sem prejuízo da

possibilidade de aplicar condições de entrega distintas em função do local de residência ou do local de estabelecimento do Cliente.

8.2 O Vendedor deve, para cada Produto, indicar expressa e claramente no Marketplace Mercearia da Quinta as modalidades de entrega do mesmo e todos os custos associados.

8.3 O Vendedor obriga-se a incluir o *tracking ID* (informação de acompanhamento) nas encomendas (nos casos aplicáveis).

8.4 Adicionalmente, o Vendedor deverá identificar de forma visível na parte de fora do pacote a morada do Cliente que consta do seu pedido de encomenda.

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

8.6 O Vendedor obriga-se a expedir as encomendas por si aceites, no prazo máximo de 2 (dois) dias corridos a contar da confirmação da disponibilidade do Produto, acrescido do prazo de preparação definido pelo Vendedor na Plataforma do Marketplace Mercearia da Quinta para o Produto. E que não poderá ultrapassar os 30 (trinta) dias corridos a contar da receção da ordem de encomenda.

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

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

8.9 O Vendedor deve, ainda, confirmar o estado de “enviado” na Plataforma Marketplace Mercearia da Quinta.

8.10 O Vendedor pode realizar o envio dos seus produtos de forma gratuita, devendo para isso indicá-los na classe de envio criada para o efeito.

9. INCOTERM

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

10. Preço da Venda

10.1 O preço de venda dos Produtos é definido livremente pelo Vendedor, no cumprimento da legislação em vigor.

10.2 O preço indicado no Marketplace Mercearia da Quinta 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 e taxas, etc).

10.3 O Vendedor deverá definir e identificar separada e expressamente os custos de envio, quer no site quer na própria fatura (nos casos aplicáveis) dos Produtos ao Cliente.

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

10.5 Nas situações de venda com redução de preço o Vendedor deverá comunicar a existência do tipo de venda com redução de preço, nos termos definidos no Decreto-Lei n.º 109-G/2021, de 10 de dezembro, cabendo-lhe informar devidamente o cliente e garantir o cumprimento de todas as obrigações constantes do referido diploma. A Mercearia da Quinta reserva-se o direito de retirar do Marketplace a informação que não cumpra as referidas condições.

11. Cancelamentos e Devoluções

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

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

11.3 Os reembolsos ao Cliente serão feitos por meio de vale no montante devido.

12. Reclamações

De maneira geral, o Vendedor compromete-se a envidar, de boa-fé, todos os esforços para cumprir as suas obrigações, prestando um serviço de qualidade aos Clientes.

12.1 O Cliente poderá apresentar reclamações no Marketplace Mercearia da Quinta relativa aos Produtos adquiridos no âmbito do Marketplace Mercearia da Quinta.

12.2 Os litígios são resolvidos diretamente entre o Cliente e o Vendedor, podendo eventualmente a Mercearia da Quinta ser intermediária através das ferramentas colocadas à sua disposição no Marketplace Mercearia da Quinta.

12.3 O Vendedor obriga-se a responder ao Cliente, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas a qualquer mensagem apresentada pelo Cliente ou por intermédio da Mercearia da Quinta 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 empregar todos os esforços para resolver a disputa que o opõe ao Cliente de forma amigável.

12.4 Durante os primeiros 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados após a confirmação da receção da encomenda, e nos casos em que o cliente se recusar a contactar diretamente o Vendedor, quando o Cliente apresentar uma reclamação para os canais de comunicação da Mercearia da Quinta, relacionada com o Produto adquirido junto do Vendedor, a Mercearia da Quinta irá, reencaminhar através da Plataforma tal reclamação para o Vendedor.

12.5 O Vendedor deverá enviar à Mercearia da Quinta uma resposta no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas. Caso a informação fornecida pelo Vendedor seja suficiente, a Mercearia da Quinta 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 Mercearia da Quinta comunicará sempre ao Vendedor a resolução final. Neste caso, o Vendedor irá fornecer à Mercearia da Quinta toda a informação necessária para que a Mercearia da Quinta o possa representar junto do Cliente.

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

12.7 A Mercearia da Quinta apenas intermediará situações de reclamações até um prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a confirmação da receção da encomenda, salvo nos casos de desconformidade ou ativação da garantia, ao abrigo do Regime Jurídico da Venda e Garantia de Bens de Consumo, caso em que se aplica o artigo 15 dos presentes Termos e Condições. Findo este prazo, a Mercearia da Quinta não irá intervir,

devendo, tal situação, ser gerida pelo Vendedor direta e autonomamente com o Cliente. Nesses casos, qualquer reclamação relativa aos Produtos ou às entregas dos Produtos será reencaminhada para o Vendedor indicado, o qual assumirá integralmente o dever de contactar o Cliente e de junto deste, procurar resolver a situação.

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

13. Outras Obrigações

13.1 O Vendedor obriga-se ainda a:

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

disponibilização de um Produto no Marketplace em caso de desacordo com a adequação do preço para os Clientes;

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

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

j) Garantir que os conteúdos são corretos e verdadeiros;

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

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

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

n) Nos casos aplicáveis, 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 Mercearia da Quinta no sentido de responder às questões e satisfazer, na medida do possível, os pedidos submetidos;

o) Utilizar, a língua Portuguesa em todos os conteúdos, comunicações e informações que disponibilize aos Clientes no Marketplace Mercearia da Quinta (a título de exemplo e de forma não taxativa, na rotulagem/etiquetagem, na informação relativa à garantia, no manual de instruções, nos anúncios dos seus Produtos, na sua identificação e quaisquer outras informações prestadas ao Cliente);

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

q) Informar atempada e diligentemente a Mercearia da Quinta 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 e Condições; e

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

- Contratos celebrados à distância ³;
- Venda e garantia dos bens de consumo ⁴;
- Práticas comerciais desleais ⁵;
- Segurança geral dos produtos e serviços ⁶;
- Práticas comerciais com redução do preço ⁷;
- Indicação de preços de venda a retalho ⁸;
- Obrigações fiscais e aduaneiras ⁹;
- Cláusulas Contratuais Gerais ¹⁰;
- Publicidade ¹¹;
- Proteção de dados pessoais ¹²;
- Práticas de bloqueio geográfico e de discriminação ¹³.

³ Designadamente, em conformidade com a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores.

⁴ Designadamente, em conformidade com a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio de 1999, a Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019 e a Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019 relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas e a certos aspetos relativos ao fornecimento de conteúdos e serviços digitais.

⁵ Designadamente, em conformidade com a Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno.

⁶ Designadamente, em conformidade com a Diretiva 2001/95/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 3 de dezembro de 2001, relativa à segurança geral dos produtos.

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

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

⁹ Nomeadamente em conformidade com o previsto na Diretiva (UE) 2019/1995 do Conselho de 21 de novembro de 2019 e Diretiva (UE) 2017/2455 do Conselho de 5 de dezembro de 2017 que altera a Diretiva 2006/112/CE no que respeita às disposições relativas às vendas à distância de bens e a determinadas entregas internas de bens, no Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado, e no Regime do IVA nas Transações Intracomunitárias, na legislação fiscal aplicável em matéria de faturação, documentos de transporte e outros documentos fiscalmente relevantes, bem como nas normas aduaneiras aplicáveis.

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

¹¹ Designadamente, em conformidade com a Diretiva 2006/114/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa à publicidade enganosa e comparativa.

¹² Designadamente nos termos previstos no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.

¹³ Designadamente, em conformidade com o Regulamento (UE) 2018/302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de fevereiro de 2018, que visa prevenir o bloqueio geográfico injustificado e outras formas de discriminação baseadas na nacionalidade, no local de residência ou no local de estabelecimento dos clientes no mercado interno e com a Lei n.º 7/2022, de 10 de janeiro.

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

a) Pagamento da retribuição à Mercearia da Quinta de acordo com o disposto nestes Termos e Condições;

b) A execução dos contratos de compra e venda que tenham como objeto os Produtos, onde se inclui, caso aplicável, todo o processo de transferência de propriedade e de domínio sobre os produtos;

c) A política de reembolso ou troca para os seus Produtos, de acordo com o disposto nestes Termos e Condições ou com a sua política divulgada na Plataforma; e

d) Risco pela não comercialização de qualquer produto disponibilizado no Marketplace.

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

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

13.5 A Mercearia da Quinta é uma empresa 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 Mercearia da Quinta e com os Clientes, deverão responder com urbanidade, máximo respeito e abstendo-se de qualquer comentário ou resposta inapropriado, ofensivo, calunioso ou conflituoso.

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

14.1 No âmbito do Marketplace Mercearia da Quinta, as devoluções realizam-se de acordo com a Diretiva n.º 2011/83/UE relativa aos direitos dos consumidores, que regula as Vendas à Distância e impõe aos Vendedores o Direito de Livre Resolução dos Consumidores.

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

14.3 Para o efeito da devolução do Produto, exige-se ao Cliente que devolva os produtos sem sinal de uso. Devolução dos Produtos completos, com todos os seus componentes e acessórios, manual de instruções e embalagens originais em perfeito estado.

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

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

14.6 Em caso de resolução do contrato de compra e venda, serão reembolsados ao Cliente, todos os pagamentos efetuados, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data em que o Vendedor foi informado da decisão do Cliente de resolução, ou da confirmação, por parte do Vendedor, da receção do Produto nas devidas condições de utilização ou, em alternativa, a apresentação de prova de devolução do bem pelo Cliente.

14.7 O reembolso dos montantes pagos será efetuado por meio de Vale a descontar pelo Cliente nas suas próximas encomendas no mesmo Vendedor. Exceção apenas, quando o reembolso a fazer é de um ou vários produtos pertencentes a um Vendedor que se encontre inativo na Plataforma. Nestes casos, o reembolso será feito pelo mesmo meio utilizado no pagamento ou outro que o Cliente indicar.

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

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

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

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

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

14.12 Só é permitida a retenção do reembolso enquanto os bens não forem recebidos ou enquanto o Cliente não apresentar prova da devolução do bem; em qualquer caso, a lei proíbe a retenção do reembolso nos casos em que é o Vendedor que deve proceder à recolha dos bens (pela sua natureza ou dimensão), bem como nos casos em que o Vendedor se ofereceu para recolher os bens.

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

14.14 O incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no ponto 14.6, obriga o Vendedor de bens ou prestador de serviços a devolver em dobro, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

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

14.16 O Vendedor manterá isenta a Mercearia da Quinta de qualquer responsabilidade que possa decorrer do incumprimento das obrigações derivantes da sua relação direta com os Clientes, nomeadamente no que diz respeito à entrega, devolução e qualidade dos seus Produtos.

14.17 No âmbito do marketplace o Cliente tem a possibilidade de apresentar, no seu espaço pessoal em merceariadaquinta.pt, o seu direito de livre resolução, ou ainda qualquer reclamação relativa aos artigos encomendados, designadamente:

- a) artigo não recebido: o artigo não foi recebido pelo Cliente dentro do prazo indicado pelo Vendedor.
- b) artigo não conforme: o artigo recebido não corresponde ao artigo encomendado.
- c) artigo danificado: o artigo recebido apresenta danos ou defeitos.

15. Direitos no Âmbito da Garantia dos Produtos

15.1 Caso o Produto chegue danificado, não funcione corretamente ou esteja em desconformidade com a informação prestada pelo Vendedor no momento da venda ou com o contrato de compra e venda – desconformidade – o Cliente tem o direito à sua reposição em conformidade, a título gratuito, através dos seguintes meios:

- Reparação;
- Substituição por um produto com características equivalentes;

- Redução do preço;
- Resolução.

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

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

15.3 Cabe ao Vendedor prestar garantia do Produto durante o período definido pela Lei aplicável em Portugal .

15.4 Se o Vendedor oferecer garantias adicionais não contempladas no presente Contrato ou na Lei aplicável, deverá especificá-las na sua página do Marketplace Mercearia da Quinta, e as mesmas sobrepõem-se ao disposto na lei se forem mais favoráveis ao Cliente.

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

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

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

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

15.9 O Vendedor obriga-se a assumir todos os custos com a devolução do Produto desconforme, incluindo, quando aplicável, os portes postais, as despesas de transporte e outros custos de logística, com o envio do Produto substituto, nos termos a acordar com o Cliente. No caso da devolução da totalidade dos Produtos de uma encomenda, será devolvido o total pago pelo Cliente (preço dos Produtos e portes de envio). Caso uma

encomenda seja parcialmente devolvida, o Cliente receberá um reembolso parcial correspondente ao preço do(s) Produto(s) devolvido(s) e custo de envio rateado pelo número de Produtos da encomenda.

15.10 Para Produtos adquiridos em merceariadaquinta.pt, a Mercearia da Quinta tem a obrigação legal de gerir as ativações de garantia perante o Cliente, nos termos previstos nas cláusulas anteriores, podendo articular com o Vendedor essa ativação, por forma a assegurar o cumprimento da legislação em vigor.

15.11 Nos casos em que, nos termos do número 15.10, a Mercearia da Quinta se torne responsável perante o Cliente pela desconformidade dos Produtos, tem o direito de regresso sobre o Vendedor, imputando ao mesmo todos os custos associados ao processo de ativação de garantia, incluindo o valor reembolsado ao Cliente e, nos casos aplicáveis, transportes, portes postais, mão-de-obra, custos logísticos, peças, peritagens, entre outros, devidamente fundamentados. Nestes casos, se o Vendedor estiver ativo e tiver créditos em conta corrente será feita uma compensação, por acerto, no ciclo de pagamento seguinte; se o Vendedor não estiver ativo ou não tiver créditos em conta corrente será interpelado ao pagamento, nos termos legais aplicáveis.

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

15.13 Segundo pedido expresso do Vendedor para a Mercearia da Quinta receber o(s) produto(s) no seu Entrepósito Logístico (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 até ao limite de 30 (trinta) dias após o envio de comunicação pela Mercearia da Quinta.

15.14 Findo o prazo referido no número anterior, a Mercearia da Quinta cobrará ao Vendedor o montante de € 0,50 (cinquenta cêntimos), por cada dia de armazenamento do produto em questão, desde o primeiro dia até à recolha do mesmo ou até que a propriedade se transmita para a Mercearia da Quinta nos termos do número seguinte.

15.15 Caso o Vendedor não proceda à recolha do produto desconforme no prazo mencionado no número 14 do presente artigo, a Mercearia da Quinta enviará a este uma interpelação final informando-o que, caso nada diga em contrário no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, os produtos em questão serão considerados voluntariamente abandonados e, conseqüentemente, o Vendedor perderá o seu direito de propriedade sobre os mesmos a favor da Mercearia da Quinta, que os adquire por via de ocupação (cf. artigo 1318.º do Código Civil).

16. Níveis de Serviço

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

17. Suspensão e Exclusão do Vendedor do Marketplace

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

- a) incumpra o disposto nos presentes Termos e Condições e nos demais Documentos Contratuais;
- b) incumpra o disposto na legislação aplicável, bem como não esteja munido das autorizações legais e regulamentares necessárias;
- c) incumpra o disposto na legislação fiscal, nomeadamente, irregularidades ou falhas na entrega do IVA à Autoridade Tributária; e/ou
- d) tenha comportamentos ou interações inapropriadas, ofensivas, caluniosas ou conflituosas quer com os Clientes, quer com a Mercearia da Quinta.

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

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

- 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 e Condições, resultando na inativação definitiva da conta do Vendedor e consequente cessação da prestação dos serviços de Marketplace.

17.4 Acresce que a Mercearia da Quinta 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 fatos 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 e Condições, resultando na cessação da prestação de todos os serviços de Marketplace.

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

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

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

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

18. Resolução do Contrato

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

18.2 Adicionalmente, o Vendedor pode resolver os presentes Termos e Condições caso não concorde com as alterações aos mesmos que lhe sejam comunicadas nos termos da Cláusula 24, devendo comunicar a sua intenção de resolução no prazo de 15 (quinze) ou 30 (trinta) dias, após recebida a notificação da alteração dos presentes Termos e Condições, conforme previsto respetivamente nas Cláusulas 24.4 e 24.5.

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

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

19. Avaliação dos Vendedores

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

19.2 Após as primeiras 20 (vinte) encomendas, os Vendedores que tenham classificação inferior a 3,5 estrelas, poderão ser penalizados nos termos previstos no **Anexo IX**. As avaliações ficam visíveis para todos os utilizadores do website Merceria da Quinta. A Merceria da Quinta apresenta o nome que o Cliente utilizou na encomenda para identificar a avaliação.

19.3 O Marketplace Merceria da Quinta apresenta, organiza e comunica os Produtos do Vendedor através de regras de publicidade do seu website.

19.4 Os indicadores/parâmetros utilizados, pelos Clientes, para medir a qualidade dos bens ou serviços disponibilizados através do Marketplace Mercearia da Quinta são os seguintes:

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

19.5 As Classificações inseridas por Vendedores são consideradas fraudulentas, pois tencionam influenciar artificialmente os resultados. A Mercearia da Quinta 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 IX**.

20. Procedimento Interno de Reclamações

20.1 A Mercearia da Quinta fornece um procedimento interno de tratamento de reclamações apresentadas pelos Vendedores.

20.2 Este procedimento permite aos Vendedores apresentar reclamações relativas a quaisquer questões tecnológicas relacionadas com o Marketplace Mercearia da Quinta.

20.3 O Vendedor poderá iniciar o procedimento interno de tratamento de reclamações a qualquer altura mediante envio de mensagem explicando o motivo da reclamação, através da plataforma na área "*Send Message*". Adicionalmente, o Procedimento Tratamento de Reclamações do Marketplace Mercearia da Quinta encontra-se em anexo a estes Termos e Condições (**Anexo I**).

21. Confidencialidade e Tratamento de Dados Pessoais dos Clientes

A. Confidencialidade

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

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

21.3 As Partes comprometem-se a tratar e a manter como absolutamente confidencial toda Informação e a utilizá-la única e exclusivamente no âmbito destes Termos e 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 e Condições, caso em que a informação relevante poderá ser apresentada perante os tribunais.

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

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

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

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

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

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

a) Plataforma do Marketplace Mercearia da Quinta através da qual os Vendedores se registam e criam loja no Marketplace Mercearia da Quinta, gerindo posteriormente toda a sua operação nesse *BackOffice* (com exceção das questões de faturação e pagamentos que consultam através da plataforma de gestão de pagamentos a fornecedores).

b) Plataforma de CRM utilizada exclusivamente pela equipa Marketplace para agregar toda a informação de negócio relevante sobre os Vendedores e gerir todas as tarefas relacionadas com o recrutamento e *onboarding*/integração de novos Vendedores, bem como a relação que mantemos com cada Vendedor no âmbito de dinamização das vendas, consultoria e suporte ao negócio, etc.

c) Empresa de *sourcing* entre retalhistas e marketplaces, desempenhando um papel de intermediário nas suas várias vertentes, nomeadamente o alinhamento entre a estratégia de cada marketplace e os Vendedores contactados, apoio operacional no *onboarding* e gestão dos Vendedores e ainda a resolução/mediação (informal) de problemas que possam surgir entre as duas partes.

B. Tratamento de Dados Pessoais dos Clientes

21.10 O responsável pelo tratamento dos dados pessoais do Cliente é a Mercearia da Quinta, enquanto intermediária na relação entre aquele e o Vendedor. A Mercearia da Quinta 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 Mercearia da Quinta atua de acordo com a sua Política relativa a dados pessoais, disponível para consulta no website no seguinte link: <https://merceariadaquinta.pt/politica-privacidade/>.

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

21.12 A Mercearia da Quinta 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 eventuais garantias e a análise de reclamações.

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

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

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

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

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

22. Responsabilidade

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

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

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

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

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

22.6 A Mercearia da Quinta não se responsabiliza ainda por circunstâncias de indisponibilidade do Marketplace Mercearia da Quinta que (i) forem causadas por fatores que estejam alheios ao controlo razoável da Mercearia da Quinta, 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 Mercearia da Quinta 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 Mercearia da Quinta do direito conferido ao Vendedor de usar o *Marketplace Mercearia da Quinta*; (vii) decorram da utilização ou impossibilidade de utilização do Marketplace, incluindo, nomeadamente, atrasos, interrupções, erros, interferências e suspensão de comunicações, omissões, vírus, *bugs*, e ainda avarias e/ou problemas de funcionamento do sistema eletrónico, informático ou de telecomunicações; (viii) resultem de anomalias ou mau funcionamento de qualquer sistema de pagamento; (ix) advenham de bloqueios no uso causados por deficiências ou sobrecargas de Internet ou em outros sistemas eletrónicos, designadamente falhas no acesso a qualquer parte do *website*; (x) resultem de suspensão, não funcionamento ou utilização não autorizada dos servidores nos quais a Plataforma se encontra alojada e/ou de toda a informação e dados ali alojados; (xi) derivem da utilização do nome de utilizador e da palavra-chave por terceiros não autorizados; (xii) de uma utilização indevida do Marketplace; e ainda de (xiii) possíveis erros ou deficiências de segurança que possam produzir-se pela utilização de um equipamento terminal e/ou *browser* desatualizado ou inseguro, assim como pela ativação dos dispositivos de conservação de palavras-chave ou códigos de identificação do Utilizador no equipamento terminal e/ou *browser*, ou pelos danos, erros ou inexactidões que possam resultar do mau funcionamento dos mesmos.

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

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

23. Propriedade Intelectual

23.1 Direitos de propriedade intelectual significam, para o presente efeito, marcas, sinais distintivos de comércio de bens e serviços, denominações, logótipos, patentes, modelos de utilidade e outros direitos de propriedade industrial, direitos de conceção ou configuração, registados ou não registados, direitos relativos a bases de dados e todos os direitos

similares, em qualquer parte do mundo, incluindo o direito ou prioridade de registo de tais direitos.

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

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

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

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

23.6 Os Vendedores apenas podem utilizar a Propriedade Intelectual da Mercearia da Quinta nos seguintes termos:

a) A utilização por qualquer forma, incluindo por reprodução, distribuição, divulgação, da Propriedade Intelectual, para quaisquer fins que não sejam estritamente pessoais, sem a autorização prévia escrita da Mercearia da Quinta, encontra-se expressamente proibida;

b) A modificação ou integração da Propriedade Intelectual em outros conteúdos ou materiais, sem autorização prévia escrita da Mercearia da Quinta, 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 Mercearia da Quinta ou do titular do registo da marca.

23.7 As autorizações para utilizar as marcas registadas ou algum direito de propriedade intelectual da Mercearia da Quinta caducam em caso de exclusão do Vendedor do Marketplace Mercearia da Quinta e cessação do Contrato. Em caso de suspensão do

Vendedor do Marketplace, ficam igualmente suspensos os direitos de acesso resultantes do registo.

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

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

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

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

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

23.13 O Vendedor informará a Mercearia da Quinta de qualquer fato ou reclamação que possa resultar na perda ou afetação dos direitos referidos nas cláusulas 23.9 e 23.10. A informação deverá ser comunicada assim que possível, mas nunca depois de decorridos 5 (cinco) dias após a ocorrência do fato ou reclamação que possa resultar na perda ou afetação dos direitos referidos nas cláusulas já mencionadas.

23.14 Caso o Vendedor tenha conhecimento de qualquer infração, infração aparente ou ameaça de infração, dos direitos de propriedade intelectual sobre os Produtos, ou esteja envolvida em qualquer litígio, ação, reclamação ou reivindicação relativamente a qualquer dos referidos direitos, nomeadamente no âmbito de crimes de contrafação e de recetação,

deverá notificar prontamente a Mercearia da Quinta deste fato, mas nunca depois de decorridos 5 (cinco) dias após a sua ocorrência.

23.15 Caso a Mercearia da Quinta se veja envolvida em qualquer litígio, ação, reclamação ou reivindicação relativamente à comercialização dos Produtos fornecidos pelo Vendedor, a pedido da Mercearia da Quinta, o Vendedor deverá, a suas próprias expensas (incluindo honorários de advogados, despesas legais e outras despesas relevantes), prestar à Mercearia da Quinta 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 Mercearia da Quinta possa considerar necessária para a proteção dos seus direitos.

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

23.17 Para verificação das obrigações assumidas na presente Cláusula, o Vendedor obriga-se a fornecer à Mercearia da Quinta 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 Mercearia da Quinta ou por entidades terceiras, devidamente credenciadas para o efeito e indicadas por esta.

24. Alterações aos Termos e Condições

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

24.2 Afastar-se-á, contudo, a necessidade de pré-aviso caso a Mercearia da Quinta esteja sujeita a uma obrigação legal ou regulamentar que determine a alteração destes Termos e Condições de uma forma que a impeça de respeitar o prazo de pré-aviso.

24.3 Caso as alterações ao Marketplace Mercearia da Quinta impliquem a modificação, remoção ou adição de funcionalidades ou características que sejam relevantes para o Vendedor, bem como no caso de alterações complexas, nomeadamente que impliquem a adaptação ou interrupção das operações técnicas e comerciais do Vendedor e/ou a

necessidade de reprogramar os seus serviços, a notificação indicada no ponto anterior será efetuada com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

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

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

24.6 Caso não concorde com as alterações, o Vendedor tem o direito de resolver o contrato antes do termo do prazo de pré-aviso. A resolução do contrato produz efeitos no prazo de 15 (quinze) dias a contar da receção da notificação de pré-aviso, momento a partir do qual cessará automaticamente a relação contratual entre as Partes bem como o direito de o Vendedor a aceder ao Marketplace Mercearia da Quinta e a vender os seus Produtos através do mesmo.

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

24.8 Na medida em que não alterem o conteúdo ou significado destes Termos e Condições, a Mercearia da Quinta reserva-se o direito de efetuar alterações editoriais ou de pormenor sem a necessidade de pré-aviso.

25. Vigência do Contrato

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

25.2 O contrato entre o Vendedor e a Mercearia da Quinta, regulado pelos presentes Termos e Condições e demais Documentos Contratuais, vigorará até à cessação nos termos previstos na Cláusula 18 ou que uma das Partes denuncie os mesmos, total ou parcialmente, mediante o envio de uma comunicação escrita com comprovativo de entrega à outra Parte, com uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos em relação à data de produção de efeitos pretendida.

26. Legislação aplicável, Foro e Mediação

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

26.2 Todas as questões relacionadas com a interpretação e/ou execução dos presentes Termos e Condições no âmbito do Marketplace Merceria da Quinta, serão resolvidas preferencialmente pela via negocial.

26.3 Para o efeito da negociação acima indicada, as Partes selecionam desde já os mediadores - Instituto de Arbitragem Comercial de Lisboa -, 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 Merceria da Quinta.

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

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

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

26.7 No âmbito do Marketplace Merceria da Quinta disponibilizado no website www.merceariadaquinta.pt, na falta de acordo referido acima, as Partes convencionam como exclusivamente competente o Tribunal Judicial da Comarca de Lisboa, Portugal, com expressa renúncia a qualquer outro.

27. Obrigações e declarações dos Clientes e Vendedores

Os Clientes e os Vendedores têm conhecimento e reconhecem que:

27.1 A Mercearia da Quinta é um marketplace, ou seja, é apenas uma plataforma que permite a interação entre Vendedores e Clientes, facilitando a sua relação através dum conjunto de serviços, entre outros, de publicidade, pagamento e faturação. As relações estabelecidas entre a Mercearia da Quinta e, respetivamente, os Vendedores e os Clientes, são única e exclusivamente relações de prestação de serviços, sendo duas relações separadas;

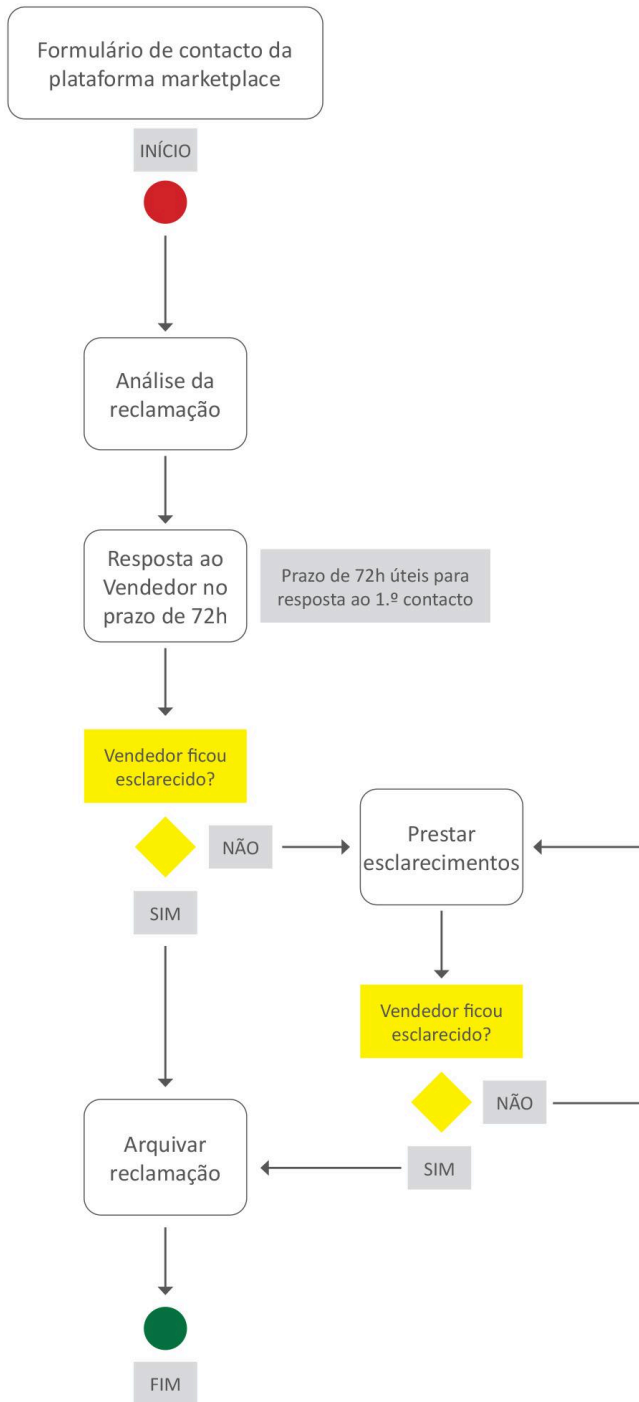
27.2 A RELAÇÃO ENTRE OS VENDEDORES E OS CLIENTES É DIRETA, LIMITANDO-SE A MERCEARIA DA QUINTA A PERMITIR A INSTAURAÇÃO DESTA RELAÇÃO. EM CONSEQUÊNCIA, A MERCEARIA DA QUINTA NÃO É RESPONSÁVEL PELA ENTREGA OU PELA QUALIDADE DOS PRODUTOS ADQUIRIDOS AOS VENDEDORES, CABENDO ESTA RESPONSABILIDADE, ÚNICA E EXCLUSIVAMENTE, AOS VENDEDORES;

27.3 Não pode ser demandada à Mercearia da Quinta a resolução dos conflitos que eventualmente surgirem entre os Vendedores e os Clientes como consequência da sua interação na Plataforma. Contudo, a Mercearia da Quinta envidará os seus esforços para colaborar na resolução amigável das disputas entre os seus Utilizadores, mediando entre os Clientes e os Vendedores.

Anexos:

Anexo I – Tratamento de reclamações

Procedimento de tratamento interno de reclamações dos vendedores



Anexo II – Obrigações Fiscais

A. Diretiva (UE) 2019/1995

O Marketplace Mercearia da Quinta comercializa produtos de Vendedores estabelecidos em Portugal e com entrega exclusiva em Portugal. No entanto, se o Vendedor aceitar excepcionalmente encomendas de Clientes de outros países da UE, fica descrito neste acordo as obrigações fiscais em vigor.

De acordo com a Nova Diretiva do IVA (Diretiva (UE) 2019/1995 ¹⁴), 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.

¹⁴ Diretiva 2006/112/CE do Conselho de 28 de novembro de 2006, relativa ao sistema comum do imposto sobre o valor acrescentado (DIVA) Com as alterações introduzidas pela Diretiva (EU) 2019/1995 e Diretiva 2017/2455

Neste sentido, são as seguintes as novas 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; depois, a Mercearia da Quinta vai faturar ao Cliente e entregar o IVA à Autoridade Tributária.
- O valor intrínseco de 150€ considerado para determinar quem é o sujeito passivo não inclui o respetivo IVA nem os custos de envio e está definido na Diretiva 2006/112/CE do Conselho de 28 de novembro de 2006, relativa ao sistema comum do imposto sobre o valor acrescentado (DIVA) com as alterações introduzidas pela Diretiva (EU) 2019/1995 e a Diretiva 2017/2455.

- Se o local de expedição da mercadoria é dentro da União Europeia: o **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 Mercearia da Quinta, sem IVA; nos termos do artigo 226.º e seguintes da Diretiva (UE) 2019/1995 e 14.º A, n.º 2 da Diretiva 2006/112/CE; depois, a Mercearia da Quinta 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 Mercearia da Quinta vai informar o seu IOSS ao Vendedor para que este informe este número IOSS aos transportadores.

Caso o Vendedor reembolse o montante ao Cliente, por qualquer motivo, nomeadamente no âmbito da garantia legal, se a Mercearia da Quinta for o sujeito passivo desse contrato de compra e venda, o Vendedor deve disponibilizar a respetiva nota de crédito na Plataforma Marketplace Mercearia da Quinta, de forma que a Mercearia da Quinta 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 Mercearia da Quinta 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 Mercearia da Quinta 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 e Condições, a Mercearia da Quinta não irá transferir o montante da encomenda enquanto a situação não estiver regularizada do ponto de vista fiscal.

O Vendedor não pode, em nenhum caso, utilizar o IOSS da Mercearia da Quinta 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 SOUGON Tech Services Portugal, Lda. é a entidade que presta o serviço de intermediação em linha no site merceariadaquinta.pt.

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

B. Conteúdo das faturas

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

Anexo III – Serviços Marketplace

a) Acesso e utilização do Marketplace Mercearia da Quinta, através da disponibilização para uso de *software* e ferramentas tecnológicas em linha através das quais é dado aos Vendedores, a possibilidade de 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, bem como manterem relações diretas com os seus 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 Mercearia da Quinta e apoio aos Clientes;

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

d) Adicionalmente, e caso o Vendedor assim o solicite e tal seja aceite pela Mercearia da Quinta, através de contrato celebrado em separado para o efeito ou adenda aos Termos e Condições, a Mercearia da Quinta 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 Mercearia da Quinta que podem proceder ao transporte e entrega dos Produtos dos Vendedores junto dos Clientes; (ii) apoio na gestão de respostas a reclamações a Clientes; (iii) serviço de desenvolvimento de campanhas e serviços de comunicação e publicidade.

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

Com exceção de resposta a pedidos excepcionais para recepção de produtos devolvidos pelos Clientes, o Vendedor não poderá, em caso algum, fazer uso das instalações da Mercearia da Quinta para efeitos de venda dos seus Produtos, nem oferecer serviços acessórios no Marketplace da Mercearia da Quinta.

Anexo IV – Retribuição e Pagamentos

A. Comissões por Encomendas

1. Por cada encomenda de Produtos paga por um Cliente, e após confirmação da boa receção da mesma, a Mercearia da Quinta 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 custos/taxas incluídas no preço total pago pelo Cliente, mas excluindo as Despesas de Envio, 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 Mercearia da Quinta 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 Mercearia da Quinta, por forma a evitar a tributação no país do Vendedor.

3. A comissão a aplicar difere consoante o Plano de Assinatura que o Vendedor escolher. O Vendedor poderá consultar a comissão aplicável a cada Plano, no processo de registo. E posteriormente nos dados da sua Conta.

B. Subscrição Anual Marketplace

1. A Mercearia da Quinta cobrará ao Vendedor uma retribuição anual de acordo com o Plano de Assinatura contratado. Operação sujeita a IVA, de acordo com as regras previstas na Diretiva IVA. Valor apresentado no Plano de Assinatura já inclui IVA.

C. Pagamento a Vendedores

1. A Mercearia da Quinta irá transferir para o Vendedor o montante total do valor das encomendas dadas como “Concluídas”, deduzido de comissão, custos de gestão, IVA e de

outros débitos eventualmente aplicáveis e devidamente justificados, nomeadamente os constantes no ponto D do presente Anexo.

2. Entende-se por “encomendas concluídas”, aquelas em que, decorreram pelo menos 21 (vinte e um) dias após a aceitação da encomenda pelo Vendedor na Plataforma do Marketplace Mercearia da Quinta e caso não haja qualquer reclamação por falta da entrega.

3. A transferência será efetuada pela Mercearia da Quinta ao Vendedor do 1º dia ao 10º dia de cada mês, por Transferência Bancária ou PayPal, cujas coordenadas tiverem sido indicadas pelo Vendedor aquando do registo no Marketplace Mercearia da Quinta.

4. Os custos de processamento da Transferência Bancária ou PayPal estão incluídos no valor da comissão.

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

D. Situações de incumprimento passíveis de débito

A Mercearia da Quinta poderá cobrar ao Vendedor, entre outros, os seguintes débitos:

a) As quantias correspondentes ao reembolso efetuado pela Mercearia da Quinta ao Cliente, e respetivo custo de envio se for o caso, por litígio não resolvido pelo Vendedor, nos termos da cláusula 12.8 dos presentes Termos e Condições;

b) As quantias correspondentes ao reembolso efetuado pela Mercearia da Quinta ao Cliente, e respetivo custo de envio se for o caso, por não cumprimento pelo Vendedor das obrigações legais referentes à garantia do produto, nos termos da cláusula 15.8 e do Regime Jurídico da Venda e Garantia de Bens de Consumo;

c) O custo de armazenamento por não recolha do produto desconforme pelo Vendedor, nos termos da cláusula 15.14;

d) As quantias correspondentes ao reembolso por alegações sobre a venda de produtos contrafeitos, nos termos do Código da Propriedade Industrial.

e) As quantias correspondentes à caução pelos dias de suspensão provisória conforme **Anexo IX**.

Anexo V – Suplementos alimentares ou produtos similares

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

Anexo VI – Vegetais e/ou produtos vegetais

No caso de o Vendedor comercializar no Marketplace Merceria da Quinta 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 – Produtos Digitais e E-Books

É admitida, sob pedido, a venda no Marketplace Merceria da Quinta 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 e 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 e 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 Mercearia da Quinta 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 VIII– Produtos Cosméticos e de Higiene Corporal (PCHC)

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

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

e) a lista de ingredientes.

O Vendedor obriga-se ainda a informar, no rótulo de cada produto, a data até à qual o produto cosmético, armazenado em condições adequadas, continua a cumprir a sua função inicial e o número de lote de fabrico ou a referência que permita identificar o produto cosmético, bem como a comunicar à Mercearia da Quinta, 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 IX – Níveis de Serviço e Penalizações

Indicador		Nível de Serviço	Consequência do incumprimento	Cessação da conta
1	Tempo Médio Máximo de Aceitação de encomendas	48 horas	Incumprimento em mais de 3 ocasiões resultará na suspensão provisória do Vendedor	Após 3 suspensões
2	Tempo Máximo de envio da encomenda após aceitação ("time to ship"), excluindo o tempo de preparação da encomenda ("lead time")	2 dias corridos	Incumprimento em mais de 3 ocasiões resultará na suspensão provisória do Vendedor	Após 3 suspensões
3	Taxa Mínima de Aceitação de Encomendas (encomendas aceites/total de encomendas recebidas)	95%	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões
4	Taxa Máxima de Incidentes (número de encomendas com incidentes/total das encomendas aceites)	5%	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões
5	Rating Médio Mínimo do Vendedor	3.5 estrelas	Suspensão Provisória do Vendedor	Não Aplicável
6	Número Máximo de encomendas sequencialmente canceladas pelo Vendedor	3 encomendas	Suspensão Provisória do Vendedor	Não Aplicável
7	Tempo Máximo de Resposta a Mensagens (emails ou ferramenta de chat) da Merceria da Quinta ou do Cliente	48 horas	Incumprimento em mais de 3 ocasiões resultará na suspensão provisória do Vendedor	Após 3 suspensões
8	Má-conduta	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 2 suspensões
9	Produtos contrafeitos e outros tipos de fraude	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 30 dias sem resposta ou comprovação da legitimidade da Venda
10	Queixas de Propriedade Intelectual	5 dias	Aviso para retirar os produtos no prazo de 5 dias ou enviar comprovativo de legitimidade e em caso de incumprimento suspensão	Após 2 suspensões
11	Incoerências nas ofertas de Vendedores	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões
12	Falta ou Incorreção do Tracking ID nas encomendas	100%	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões
13	Inserção fraudulenta de Classificação do Vendedor	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor	Não Aplicável
14	Falta de envio de documentação legalmente obrigatória em cada encomenda	5 dias	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 10 incumprimentos
15	Incumprimento das obrigações 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
16	Utilizar o IOSS da Merceria da Quinta noutras plataformas de marketplace	Imediata	Suspensão Provisória do Vendedor	Após 3 suspensões
17	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

Suspensão Provisória - corresponde a **suspensão por 7 dias consecutivos** e ao **pagamento de caução** no valor de 10€ por cada dia de suspensão.

Anexo X – Tratamento de dados pessoais pela Mercearia da Quinta enquanto subcontratante do Vendedor

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

- a) categorias de dados pessoais: dados de identificação e contactos;
- b) categorias dos titulares dos dados: clientes;
- c) atividades de tratamento: recolha, registo, transmissão, conservação e pagamento.

A Mercearia da Quinta 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 Mercearia da Quinta 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 XI – Serviço de Entrega

A Mercearia da Quinta não intervém nos processos de entrega, não assumindo qualquer responsabilidade pelo estado ou prazo de entrega das encomendas.

Para mais informações entre em contacto por email apoiocliente@merceariadaquinta.pt.

19-07-2023