



# Condições Gerais de Utilização

Informamos que estas Condições Gerais de Utilização servem para que os utilizadores do *site* tenham um conhecimento mais transparente do modo de funcionamento do *site*, da plataforma de encomendas e do serviço de entregas.

Solicitamos-lhe que leia atentamente as Condições Gerais de Utilização e a nossa Política de Privacidade antes de utilizar esta página *web*. Salvo disposição em contrário, a relação entre Talhos Silau, Lda. e os seus utilizadores é exclusivamente regida por estas Condições, que consideramos lidas e aceites pelo utilizador. Se não concordar com todas as Condições e Política de Privacidade, não deve utilizar este *site*.

Se tiver alguma dúvida ou quiser colocar alguma questão contacte-nos, estamos sempre disponíveis a melhorar para podermos ter com os nossos clientes uma melhor relação e atendimento.

O Talhos Silau, Lda., reserva-se ao direito de alterar os Condições Gerais de Utilização. Logo é da responsabilidade do utilizador efetuar a sua leitura periódica, uma vez que as condições vigentes no momento da utilização da página *web* são as que serão aplicáveis.

## 1. IDENTIFICAÇÃO

### **Talhos Silau, Lda.**

**Sede:** Rua da Indústria, N.º. 34, 2740-068 Porto Salvo

**NIF:** 501979247

**Telefone:** 214 875 740

**E-mail:** geral@talhossilau.pt

## 2. ASPETOS GERAIS

A utilização do Site atribui automaticamente a condição de Utilizador e implica a aceitação, plena e sem reservas, de todas as disposições incluídas nas Condições Gerais de Utilização, na versão vigente em cada momento em que acede ao *Site*. Se não aceitar integralmente qualquer uma das condições estabelecidas, não deverá aceder/utilizar o nosso *Site*. Ao consultar, utilizar ou descarregar o conteúdo do nosso *Site*, está a comprometer-se respeitar as condições estabelecidas neste documento.

## 3. DADOS DO CLIENTE

O Utilizador poderá utilizar o *Site*, sem necessidade de qualquer registo. No entanto, algumas das funcionalidades do *Site* poderão encontrar-se dependentes de registo.

### Conta do Cliente

A informação ou os dados facultados pelo Utilizador serão tratados em conformidade com o estabelecido na [Política de Privacidade](#). Ao utilizar esta página *web* e ao inscrever-se na mesma, o cliente está a consentir o tratamento da dita informação e dados e declara que toda a informação ou dados que nos facultar são verdadeiros e correspondem à realidade.



A Conta Cliente é uma área privada, onde o Utilizador/Cliente poderá gerir os seus dados pessoais. São elegíveis à criação de Conta todos os Clientes, com idade superior ou igual a 18 anos, que procedam ao seu registo em [www.talhossilau.pt](http://www.talhossilau.pt).

O processo de registo implica a definição de um nome de utilizador (endereço de *e-mail*) e uma senha de acesso.

O Cliente poderá solicitar que o Talho Silau recorde a sua senha de acesso. Neste caso deve aceder ao site e clicar em "Esqueceu-se da sua senha?", deverá inserir o seu *e-mail* de registo e de seguida clicar em "Recuperar". Automaticamente e sem intervenção de meios humanos, ser-lhe-á enviado um *e-mail* para redefinir uma nova senha de acesso. Só receberá resposta se o *e-mail* for ativo e válido.

O Cliente assume que os dados por si introduzidos são verdadeiros, não se responsabilizando o Talho Silau por qualquer imprecisão ou incorreção.

Os dados de acesso definidos pelo Cliente nesta conta dar-lhe-ão acesso ao nosso Talho *Online*, onde poderá realizar as suas encomendas *online* e aceder ao histórico das 5 últimas encomendas.

O Talhos Silau, Lda pode ainda, mediante o consentimento do Cliente, enviar comunicações e informações sobre produtos e serviços do Silau.

Nos termos da legislação aplicável, o Cliente pode solicitar, a qualquer momento, o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação, a eliminação ou limitação do seu tratamento, a portabilidade dos seus dados, ou opor-se ao seu tratamento.

Através dos meios acima referidos, o Cliente pode retirar o consentimento para o tratamento dos seus dados, o que não invalida, no entanto, o tratamento efetuado, pelo Talho Silau, até essa data, com base no consentimento previamente prestado.

#### 4. ENCOMENDAS

Ao utilizar a nossa página *web* e/ou ao fazer encomendas através da mesma, o cliente compromete-se a:

- . Utilizar esta página *web* apenas para fazer consultas ou encomendas legalmente válidas.
- . Não efetuar nenhuma encomenda falsa ou fraudulenta. Se, racionalmente, pudermos considerar que foi efetuada uma encomenda desta índole, teremos autorização para anulá-la e informar as autoridades competentes.
- . Facultar-nos o seu endereço eletrónico, endereço postal e/ou outros dados de contacto, de forma verdadeira e exata. Consente, igualmente, na utilização da informação fornecida para entrarmos em contacto com o cliente (se for necessário consultar a nossa [Política de Privacidade](#)).
- . Se não nos facultar todas as informações necessárias, não poderemos dar seguimento à sua encomenda.
- . Se optar pela entrega ao domicílio, verifique sempre se a sua área é abrangida pelo nosso serviço de entregas.
- . Verifique qual o montante mínimo para que a encomenda seja entregue gratuitamente, consulte em [Entregas](#).
- . Ao fazer uma encomenda verifique sempre se os seus contactos estão atualizados, informamos que o seu contacto telefónico é imprescindível, pois é através deste que será contactado por nós para confirmação da encomenda e da entrega.



- . No caso de optar pela entrega ao domicílio é importante que a morada de entrega seja a correta e esteja atualizada.
- . Faça a sua encomenda, no mínimo, 2 horas antes da hora pretendida para entrega, de outra forma poderá ser impossível conseguirmos fazer a preparação e entrega da encomenda.
- . Ao fazer uma encomenda através desta página *web*, declara ser maior de 18 anos e ter capacidade legal para celebrar contratos.
- . Reservamo-nos ao direito de cancelar o seu pedido por qualquer motivo.

## 5. PRECISÃO DOS CONTEÚDOS

O Talhos Silau, Lda. esforçam-se para manter as informações no *site* atualizadas, no entanto, não é possível garantir a completa ausência de erros. As informações e outros materiais publicados neste site podem conter imprecisões ou erros tipográficos. Os pesos, dimensões e volumes dos produtos são apenas aproximados. Fizemos esforços razoáveis para assegurar que as informações dos produtos são precisas e para mostrar a maior precisão possível no seu aspeto real. São feitas alterações periódicas às informações contidas no *site* sem aviso prévio. O Talhos Silau, Lda. reserva-se ao direito de alterar o *site* a qualquer momento, a seu critério. O Talhos Silau, Lda. não garante que as funções contidas no site ou quaisquer materiais ou conteúdos nelas contidas será ininterrupto ou livre de erros, que os defeitos serão corrigidos ou que o site ou o servidor que o torna disponível está livre de vírus ou outros componentes prejudiciais.

## 6. PREÇO

O preço dos produtos exibido no *site* é apresentando, por preço quilo (Kg) em alguns produtos e por preço unitário (Unid.) em outros, sendo que alguns produtos têm as duas possibilidades. No momento da entrega da sua encomenda verifique sempre os preços. Todos os preços têm incluído o valor do IVA em vigor. Se detetarmos um erro no preço dos produtos que vai encomendar ou no preço da entrega ao domicílio, será informado o mais rapidamente possível e nessa altura poderá escolher se confirma a encomenda com o preço atualizado ou se pretende cancelar.

## 7. PAGAMENTO

O nosso site não permite pagamentos *online*, apenas permite fazer encomendas *online*. Após a finalização da encomenda receberá um *e-mail* automático com o seu pedido e todas as informações inerentes ao mesmo. Todos os nossos produtos apresentam o preço quilo ou unidade para que o cliente possa ter uma ideia bastante próxima do total a pagar, para isso só terá que ter em atenção a quantidade encomendada em relação ao preço. O valor total da encomenda será comunicado posteriormente através do nosso contacto telefónico de confirmação da encomenda, por isso é importante que o cliente tenha os seus contactos atualizados.

Para pagar as suas encomendas pode optar por uma das seguintes formas:

- . Dinheiro/Numerário, em euros (€)
- . Por Cartão Multibanco, através de um Terminal de Pagamento Automático disponibilizado no ato de entrega.

Os pagamentos deverão ser feitos no ato da entrega da encomenda através do modo de pagamento selecionado.



## 8. CONTRATO DE VENDA

O Talhos Silau, Lda. reserva-se o direito de recusar uma encomenda, total ou parcialmente, nos seguintes casos:

- . Se o produto não estiver disponível ou caso se verifique um erro no *stock real*;
- . Se a encomenda realizada não for possível de entregar devido ao intervalo de tempo entre a hora da encomenda e a hora da entrega;
- . Se não for possível a confirmação da encomenda devido ao contacto do cliente estar incorreto ou indisponível;
- . Se a morada de entrega fornecida pelo cliente estiver incompleta;
- . Se não pudermos entregar na morada fornecida por não ser uma área abrangida pelo serviço de entrega.

## 9. RESTRIÇÕES NA ENTREGA AO DOMICÍLIO

As encomendas são entregues em Portugal Continental, na área da grande Lisboa, Almada e Seixal de forma gratuita mediante a combinação entre o valor mínimo da encomenda e a distância a percorrer (km), no caso das entregas ao domicílio. Se o valor da encomenda não justificar a entrega gratuita será contactado e avisado por um dos nossos colaboradores que lhe dará as seguintes informações, das quais o cliente poderá optar pela que lhe for mais conveniente:

- a) Será informado do valor adicional para a entrega na zona indicada/solicitada;
- b) Será dada a opção de refazer a sua encomenda para chegar ao valor mínimo de entrega gratuita para a zona solicitada;
- c) Será dada a opção de levantamento da encomenda no Talho Silau, mediante o horário de Loja;
- d) Será dada a opção de cancelamento da encomenda ficando a mesma sem efeito.

Condições e áreas abrangidas pelo nosso serviço de entregas ao domicílio:

- (1) Numa distância\* até 15 km > Entregas gratuitas em encomendas superiores a 40€
- (2) Numa distância\* de 15 km a 20 km > Entregas gratuitas em encomendas superiores a 75€
- (3) Numa distância\* superior a 20 km > Contacte o nosso Talho

*\* Com origem na nossa loja e destino na morada de entrega indicada pelo cliente.*

## 10. ENTREGAS AO DOMICÍLIO OU RECOLHA EM LOJA

O Talhos Silau, Lda. tem disponíveis inúmeras possibilidades de escolha de dia e hora para entrega de encomendas, poderá optar pela entrega ao domicílio ou pela recolha em loja, no nosso Talho. Fazemos o nosso melhor para que a sua encomenda seja entregue no horário por si selecionado e onde mais lhe convier. No caso de ocorrer algum imprevisto entraremos em contacto o mais breve possível.

Para precaver algumas situações extraordinárias informamos que as encomendas de entrega ao domicílio poderão ser entregues até 60 minutos após a hora combinada.

Não obstante, podem ocorrer atrasos por qualquer um dos seguintes motivos:

- . Circunstâncias não previstas;
- . Problemas na zona de entrega.



Todos os produtos serão enviados do nosso Talho Silau, caso a sua encomenda não seja entregue dentro do prazo combinado, entre em contacto através dos nossos contactos de loja disponibilizados no *website*.

Em casos de entrega ao domicílio com morada errada, o utilizador é o responsável e pode-lhe ser imputado um custo adicional para a nova entrega, para precaver estas situações confirme sempre o seu contacto de telefone e se a morada de entrega é a correta e está atualizada.

Caso a entrega não seja conseguida (Ex: destinatário ausente, etc.), o cliente será contacto pelo Talho Silau e nestes casos a nova entrega será realizada mediante um custo adicional do qual o cliente será responsável. Nestes casos o cliente poderá optar por levantar a sua encomenda diretamente nas nossas instalações, no horário de loja e mediante combinação prévia.

## 11. ACONDICIONAMENTO DOS PRODUTOS PARA ENTREGA AO DOMICÍLIO

Todos os produtos são transportados da nossa Loja Talho Silau até à morada de entrega que o cliente solicitar, como transportamos produtos alimentares bastante sensíveis quanto à sua conservação, informamos que o acondicionamento dos nossos produtos é feito em caixas plásticas e/ou em sacos de plástico dependendo do tipo de produto. Todas as embalagens são próprias para a indústria alimentar.

O transporte da sua encomenda é feito por uma carrinha com acondicionamento térmico refrigerado, com temperatura controlada entre os 0°C e os 5°C.

## 12. ENTREGAS ERRADAS

Deve verificar se a sua encomenda está correta no momento da entrega. Se houver discrepâncias ou problemas com o seu pedido, por favor, contacte o seu Talho Silau e exponha a situação para que possa ser resolvida.

Para produtos devolvidos devido a um erro nosso enviaremos o produto de substituição após combinação com o cliente.

## 13. CANCELAMENTO DE ENCOMENDA

O cancelamento da encomenda deve ser feito sem prejuízo para o Talho Silau para o qual foi feita a encomenda, para isso o cliente deve fazer o cancelamento da encomenda até ao momento em que é contactado pelo nosso colaborador, via telefone, para a confirmação da entrega, nessa altura o cliente deve confirmar a encomenda ou se for o caso cancelar. O Cliente poderá também cancelar a sua encomenda, antes do contacto de confirmação do Talho Silau, através dos contactos do Talho Silau que selecionou e onde efetuou a encomenda, por via telefónica ou por *e-mail*. Se optar por envio de um *e-mail*, coloque no campo do Assunto o seguinte:

“Cancelar Encomenda N°” (Ex: Cancelar Encomenda N°00001)

## 14. DIREITOS E PROPRIEDADES

Salvo disposição em contrário, todos os materiais do *Site*, incluindo o *design*, texto, gráficos, imagens, fotografias e conteúdo apresentado, são propriedade intelectual detida, controlada ou licenciada pelo Talhos Silau, Lda. É proibida a sua modificação, reprodução, duplicação, cópia, distribuição, venda, revenda e outras formas de exploração, com fins comerciais ou não.



O estipulado no presente documento não deverá ser interpretado como concessão de qualquer licença ou direito sob qualquer propriedade intelectual de titularidade da Sociedade ou de terceiros.

## 15. LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

O Utilizador será responsável pelo conteúdo da informação enviada ou transmitida para o *Site*.

É do conhecimento do Utilizador que a utilização do *Site* poderá não ser 100% segura, existindo a possibilidade das informações enviadas/recebidas serem interceptadas por partes não autorizadas, não sendo o Talho Silau responsável por falhas na segurança das comunicações e não assumindo qualquer responsabilidade pelo uso indevido da sua informação por terceiros.

O Utilizador reconhece que o acesso e utilização do *Site* poderão sofrer interrupções e que a informação do *Site* pode conter, erros, falhas técnicas, problemas ou outras limitações. O *Site* pode conter ligações para outras páginas eletrónicas ou ser acedido através de outras páginas eletrónicas. O Talhos Silau, Lda. não pode ser responsabilizada pelas mesmas, nomeadamente pelo controlo dos conteúdos, disponibilidade, operacionalidade ou desempenho.

Nos termos máximos permitidos por lei, o Talhos Silau, Lda. exclui qualquer responsabilidade, direta ou indireta, pela utilização do *Site*.

## 16. SUSPENSÃO OU INTERRUPTÃO DE ACESSO

O Talhos Silau, Lda. reserva-se ao direito de interromper ou suspender o acesso ao *site*, pelo período que entenda necessário, por quaisquer razões de ordem técnica, administrativa, de força maior ou outras.

## 17. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Consideramos a sua privacidade muito importante e queremos ter certeza que está ciente e concorda com a maneira que podemos usar as suas informações pessoais. Consulte a nossa [Política de Privacidade](#).

## 18. RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS DE CONSUMO

Nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, informamos que pode recorrer às entidades de resolução alternativa de litígios (RAL), constantes da lista disponível em [www.consumidor.gov.pt/](http://www.consumidor.gov.pt/).

- . Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa - <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>
- . Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa - <https://arbitragem.autonoma.pt/>
- . Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo - <https://www.cniacc.pt/pt>

Versão atualizada a julho de 2020