Condições Gerais de Venda

Versão 3.0

A Copinow Lda., pessoa coletiva n.º 510966829, atua como prestador de serviços, pelo que, as propostas comerciais apresentadas por esta, representam e vinculam juridicamente a empresa Copinow Lda.

Aconselhamos que verifique a nossa Política de Privacidade em www.Copinow.pt (na área "Quem Somos")

1. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1.1. As presentes Condições Gerais, são do conhecimento prévio do CLIENTE (CONSUMIDOR OU PROFISSIONAL), que para o efeito as poderá consultar em loja física durante o horário de funcionamento, consultar na página web www.Copinow.pt ou ainda solicitar através de correio eletrónico para o endereço Geral@Copinow.pt

1.2. Qualquer exceção ou alteração às Condições Gerais, assume a forma de Condições Particulares ou Especiais e só será válida se formulada por escrito, aceite e assinada pelos representantes legais das partes, prevalecendo estas sobre as primeiras.

1.3. Serão nulas e de nenhum valor quaisquer condições ou especificações que o CLIENTE venha a inserir em documentação de qualquer natureza que sejam contraditórias com o disposto nas Condições Gerais,

Especiais ou Particulares.

2. PRODUTOS

A Copinow reserva-se o direito de decidir, a qualquer momento, que produtos e/ou serviços oferece no seu catálogo, página web ou loja física, podendo modificar a qualquer momento os produtos comercializados. Do mesmo modo a Copinow reserva-se o direito de retirar a qualquer momento, e sem aviso prévio, qualquer um dos produtos comercializados. Em relação aos produtos em PROMOÇÃO, estes são válidos até ruptura de stock ou até à data de término da promoção.

3. PROPOSTA DE ORÇAMENTO

A proposta de orçamento deverá ser efetuada nos termos que o CLIENTE venha a definir na data solicitada e acordada entre as partes e está limitada ao tipo de trabalho solicitado.

4. ACEITAÇÃO DA PROPOSTA DE ORÇAMENTO, PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E PREÇOS

4.1. A aceitação da proposta de orçamento pode ser efetuada por escrito, designadamente através de documento, correio eletrónico, mensagem eletrónica ou qualquer outro meio idóneo de confirmação, bem como presencialmente em loja, mediante instrução dada pelo CLIENTE a colaborador da Copinow. A aceitação do orçamento ou adjudicação do trabalho determina o pleno conhecimento e aceitação das presentes Condições Gerais, bem como das eventuais Condições Especiais ou Particulares aplicáveis, considerando-se nessa data celebrado o contrato entre as partes.

4.2. O CLIENTE, ao adjudicar um orçamento ou trabalho, declara que verificou e validou todos os ficheiros, conteúdos, textos, imagens, dimensões, especificações técnicas e demais elementos entregues para execução do serviço. O CLIENTE assume inteira responsabilidade por erros, lapsos, omissões, baixa resolução, incorreções ortográficas, gramaticais, de paginação, formatação, cor, corte, alinhamento ou outras desconformidades constantes dos ficheiros ou conteúdos por si fornecidos, bem como das provas, maquetas ou artes-finais por si aprovadas.

4.3. As provas de cor, maquetas, simulações digitais e outros elementos de pré-visualização apresentados pela Copinow têm natureza meramente indicativa e aproximada, devendo ser entendidos como referência. Podem verificar-se variações normais de cor, densidade, enquadramento, escala, acabamento, suporte, matéria-prima ou tolerâncias de produção, próprias dos processos gráficos e de impressão, as quais não constituem defeito nem fundamento de reclamação, desde que não afetem de forma substancial a finalidade normal do produto ou serviço.

4.4. Todos os ficheiros editáveis, artes-finais, fotolitos, cortantes, matrizes, composições gráficas, elementos de produção, suportes intermédios, ficheiros de trabalho e demais materiais técnicos ou criativos desenvolvidos ou utilizados pela Copinow na execução do trabalho são propriedade exclusiva da Copinow, salvo acordo escrito em contrário. A eventual disponibilização ao CLIENTE de tais elementos dependerá de aceitação expressa da Copinow e poderá ficar sujeita ao pagamento dos respetivos custos de conceção, adaptação, preparação técnica ou cessão de utilização.

4.5. O CLIENTE declara e garante que é titular dos direitos necessários à utilização de todos os conteúdos entregues à Copinow para execução dos trabalhos, incluindo, sem limitar, textos, imagens, fotografias, ilustrações, marcas, logótipos, grafismos, vídeos, ficheiros áudio e quaisquer outros materiais protegidos por direitos de autor, direitos conexos, direitos de propriedade industrial ou outros direitos de terceiros. O CLIENTE é o único responsável por assegurar que a utilização desses conteúdos é lícita e devidamente autorizada, obrigando-se a indemnizar a Copinow por quaisquer prejuízos, custos, encargos, reclamações ou sanções que resultem da violação desses direitos.

4.6. Sempre que o serviço inclua criação gráfica, adaptação de ficheiros, tratamento de imagem, composição, paginação, vetorização, reformulação de conteúdos ou outros serviços criativos, a Copinow atua com base nas indicações fornecidas pelo CLIENTE, não assumindo qualquer obrigação de revisão jurídica, publicitária, técnica ou regulamentar dos conteúdos, salvo quando tal seja expressamente contratado por escrito.

4.7. A Copinow poderá recorrer a ferramentas informáticas automatizadas e a soluções de inteligência artificial no âmbito da criação, adaptação, melhoria, tratamento ou otimização de conteúdos gráficos e visuais, sem prejuízo da supervisão humana que considere adequada ao serviço em causa. O CLIENTE reconhece que tais ferramentas podem gerar resultados variáveis ou aproximados, pelo que a validação final do trabalho compete sempre ao CLIENTE antes da respetiva produção, impressão, montagem ou disponibilização.

4.8. Salvo acordo escrito em contrário, os preços faturados são os que constam da proposta de orçamento ou nota de encomenda aceite pelo CLIENTE ou, na sua falta, os preços em vigor na data da prestação do serviço ou fornecimento do produto. Os preços podem ser alterados sem aviso prévio e acrescem de IVA à taxa legal em vigor.

4.9. A Copinow não se responsabiliza por danos, falhas ou prejuízos resultantes de ficheiros fornecidos pelo CLIENTE que contenham erros técnicos, incompatibilidades, corrupção de dados, vírus informáticos ou outros elementos prejudiciais. O CLIENTE é responsável por garantir que os ficheiros enviados se encontram em condições adequadas para utilização.

4.10. Salvo indicação expressa em contrário por parte do CLIENTE, a Copinow reserva-se o direito de utilizar os trabalhos realizados para efeitos de portfólio, promoção comercial e divulgação dos seus serviços, nomeadamente em website, redes sociais ou materiais institucionais.

5. DISPONIBILIZAÇÃO, ENTREGA E LEVANTAMENTO DE TRABALHOS

5.1. Qualquer data especificada para o acabamento de um trabalho, encomenda ou serviços gráficos, assume estritamente o caracter de estimativa temporal. A equipa de trabalho, atuará para cumprir esse objetivo, mas não se responsabiliza por nenhuma perda ou prejuízo causado na ocorrência de um imprevisto, qualquer que seja a sua natureza (incluindo greves totais ou parciais, lock-outs nas instalações da empresa ou onde o serviço vai ser desenvolvido, avaria de maquinas, etc.).

Após este período, a Copinow poderá cobrar uma taxa de armazenamento proporcional ao volume e espaço ocupado pelo trabalho, de acordo com tabela interna em vigor.

5.2. O CLIENTE deverá levantar o trabalho no prazo de 7 dias após confirmação da sua conclusão.

5.3. Após este período, a Copinow poderá cobrar uma taxa de armazenamento proporcional ao volume e espaço ocupado pelo trabalho, de acordo com tabela interna em vigor.

5.4. Decorrido este prazo sem que o CLIENTE proceda ao levantamento do trabalho, salvo em casos de força maior ou da exclusiva responsabilidade da Copinow, esta poderá, exigir o pagamento integral do trabalho, taxa de depósito e despesas inerentes ao processo de aviso e notificação ao CLIENTE.

6. CANCELAMENTO OU RECLAMAÇÕES

6.1. Cancelamento de encomendas

Após a aceitação do orçamento ou adjudicação do trabalho, o cancelamento da encomenda por iniciativa do CLIENTE depende de aceitação prévia e por escrito da Copinow. Em caso de aceitação do cancelamento, o CLIENTE obriga-se a pagar:

a) O valor correspondente aos trabalhos já executados;
b) As matérias-primas entretanto utilizadas ou encomendadas;
c) Um valor adicional correspondente a 25% dos custos estimados relativos a mão-de-obra, preparação técnica e encargos operacionais.

6.2. Reclamações

O CLIENTE deve verificar os produtos ou serviços no momento da entrega ou levantamento. Eventuais desconformidades devem ser comunicadas à Copinow no mais curto prazo possível, por escrito ou através de meio idóneo, indicando de forma clara o motivo da reclamação e, sempre que possível, acompanhadas de elementos comprovativos, como fotografias.

A Copinow analisará a reclamação e, caso se confirme a existência de defeito ou não conformidade imputável à Copinow, procederá à reparação, substituição ou outra solução adequada, nos termos legais aplicáveis.

6.3. Direito de livre resolução (apenas aplicável a consumidores)

Nos termos da legislação em vigor, o CLIENTE que atue na qualidade de consumidor pode exercer o direito de livre resolução do contrato, no prazo de 14 dias a contar da data de receção do produto ou celebração do contrato de prestação de serviços, sem necessidade de indicar motivo.

Para exercer este direito, o CLIENTE deverá comunicar a sua decisão à Copinow através de declaração inequívoca, por carta, correio eletrónico ou outro meio suscetível de prova.

6.4. Exclusões ao direito de livre resolução

Nos termos legais, o direito de livre resolução não se aplica, nomeadamente, aos seguintes casos:
a) Fornecimento de bens produzidos de acordo com especificações do CLIENTE ou manifestamente personalizados;
b) Produtos que, pela sua natureza, não possam ser devolvidos ou sejam suscetíveis de deterioração ou alteração rápida;
c) Serviços já integralmente executados, quando a execução tenha tido início com o consentimento prévio do CLIENTE.

6.5. Efeitos da livre resolução

Em caso de resolução válida, a Copinow reembolsará o CLIENTE dos montantes pagos, nos termos legais, podendo reter o reembolso até à receção dos bens devolvidos ou até prova do seu envio.

O CLIENTE deve devolver os bens no prazo máximo de 14 dias a contar da data em que comunicou a resolução, suportando os custos diretos da devolução, salvo indicação em contrário.

7. DEVOLUÇÕES POR DEFEITO NOS PRODUTOS

7.1. Direitos legais de garantia

Nos termos da legislação em vigor, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 84/2021, os produtos fornecidos pela Copinow beneficiam dos direitos legais de garantia aplicáveis, designadamente no que respeita à sua conformidade, qualidade, desempenho e adequação ao uso a que se destinam, pelo prazo de 3 anos a contar da data da entrega, quando o CLIENTE atue na qualidade de consumidor.

7.2. Aplicação a produtos personalizados

Os produtos produzidos de acordo com especificações do CLIENTE ou manifestamente personalizados beneficiam igualmente dos direitos legais de garantia. No entanto, não se consideram defeitos ou não conformidades:

a) Erros, incorreções ou deficiências resultantes de ficheiros, conteúdos ou instruções fornecidas pelo CLIENTE;
b) Situações em que o CLIENTE tenha aprovado provas, maquetas, artes-finais ou validações intermédias;
c) Variações normais de cor, corte, alinhamento, formato, acabamento, gramagem, suporte ou outras características inerentes aos processos de impressão e produção gráfica;
d) Diferenças entre visualização em ecrã e resultado final impresso;
e) Pequenas variações quantitativas dentro das tolerâncias normais de produção.

7.3. Comunicação de defeitos

O CLIENTE deve comunicar qualquer defeito ou não conformidade à Copinow no prazo razoável após a sua deteção, descrevendo o problema de forma clara e, sempre que possível, acompanhando a reclamação com elementos comprovativos, como imagens ou amostras.

7.4. Direitos do CLIENTE em caso de não conformidade

Em caso de defeito comprovado e imputável à Copinow, o CLIENTE tem direito, nos termos legais, a:

a) Reparação ou substituição do produto;
b) Redução proporcional do preço;
c) Resolução do contrato, quando aplicável.

A solução adotada terá em conta a natureza do produto, a gravidade da não conformidade e os custos envolvidos, nos termos da lei.

7.5. Exclusões da garantia

Não estão abrangidos pela garantia:

a) Danos resultantes de desgaste normal, utilização indevida, armazenamento inadequado ou manutenção incorreta;
b) Danos causados por fatores externos, incluindo transporte após entrega, exposição a condições ambientais adversas ou manuseamento por terceiros;
c) Intervenções, alterações ou utilizações não autorizadas pela Copinow;
d) Materiais fornecidos pelo CLIENTE ou aplicados sobre suportes do CLIENTE, relativamente aos quais a Copinow não possa garantir o comportamento ou resultado final.

7.6. Verificação e recolha

Após a comunicação do defeito, o CLIENTE deve permitir a análise do produto pela Copinow. A verificação poderá ocorrer nas instalações da Copinow ou no local onde o produto se encontre, conforme considerado adequado.

Caso se confirme a não conformidade, a Copinow suportará os custos razoáveis de recolha, reparação ou substituição. Caso contrário, os custos associados poderão ser imputados ao CLIENTE.

7.7. CLIENTES PROFISSIONAIS

Quando o CLIENTE atue na qualidade de profissional ou empresa, as condições de garantia poderão ser objeto de acordo específico entre as partes, aplicando-se, na ausência de estipulação em contrário, o regime geral do direito civil e comercial, não sendo aplicável o regime específico de proteção do consumidor.

8. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

8.1. Salvo acordo escrito em contrário, os preços dos serviços adquiridos pelo CLIENTE são pagos a pronto-pagamento no acto da adjudicação.

8.2. As folhas de orçamento ou encomenda podem estabelecer um prazo de pagamento diferente do consignado no ponto anterior, sendo nestas situações considerado Condições Especiais de Venda. A Copinow mediante acordo com o CLIENTE e após análise de informação financeira e comercial deste, pode conceder condições de crédito para pagamento de facturas – *após cumprimento do procedimento de Concessão de Crédito.*

8.3. A liquidação da factura para além dos prazos acordados, poderá ser acrescida de **Juros de mora** (fixada anualmente a 1 de Janeiro e 1 de Julho válidas para as transacções efectuadas nos 6 meses seguintes) e de uma **Taxa de Indemnização** (pelos custos suportados com a cobrança da divida) num **montante mínimo de € 40.00**. A este valor poderá ser ainda exigido uma indemnização por todos os restantes custos de cobrança.

8.4. Pagamento por Cheque – O pagamento via cheque deve ter sempre como sacado o titular da nossa conta de CLIENTE, para que o direito ao pagamento por cheque não lhe seja negado, cumpra sempre este requisito. Cheques devolvidos por falta ou insuficiência de saldo – Todas as despesas serão sempre a cargo do CLIENTE, por cada devolução é ainda debitado a quantia de 15€ + IVA por conta de despesas administrativas.

9. GARANTIA

9.1. A garantia dos produtos fornecidos pela Copinow rege-se pelo disposto no Artigo 7 das presentes Condições Gerais e pela legislação aplicável em vigor.

9.2. A garantia não cobre danos resultantes de fatores externos, utilização indevida, desgaste normal ou situações não imputáveis à Copinow.

10. LIMITES DA RESPONSABILIDADE DA COPINOW

10.1. No caso de, por qualquer motivo, se verificar um atraso ou falta de entrega de um trabalho, um defeito de quantidade, género ou qualquer inexactidão na descrição dos serviços objecto do contrato, ainda que em virtude de culpa ou negligência da Copinow, a responsabilidade desta não cobrirá, em caso algum, os danos indirectos sofridos pelo CLIENTE, como a perda de uma operação de revenda, negócio ou outros lucros análogos ou lucros cessantes.

10.2. A Copinow não se responsabiliza por danos ou perdas ocorridas em materiais fornecidos pelo CLIENTE, incluindo objetos de uso pessoal, durante o processo de produção, impressão ou manuseamento, salvo em caso de dolo ou negligência grave.

10.3. A Copinow não se responsabiliza por quaisquer danos resultantes de decisões tomadas com base em conteúdos, materiais ou trabalhos aprovados pelo CLIENTE, incluindo erros que tenham sido previamente validados pelo mesmo.

11. FORÇA MAIOR

11.1. Se a Copinow for incapaz de cumprir qualquer uma das suas obrigações devido a um acontecimento fora do seu controlo razoável (de ora em diante designado por "Evento de Força Maior"), a execução do Contrato é considerada durante o período do Evento de Força Maior. Um Evento de Força Maior inclui qualquer acto, acontecimento, não-acontecimento, omissão ou acidente que ultrapasse o nosso controlo razoável, previsível ou não, durante a celebração do Contrato, e inclui, em particular (sem limitação) os seguintes: greves, bloqueios ou outras acções laborais (nos fornecedores da Copinow); motins, tumultos, invasão, ataque terrorista ou ameaça de ataque terrorista, guerra ou ameaça; incêndio, explosão, tempestade, inundação, terramoto, desabamento, epidemia ou outro desastre natural; impossibilidade de uso de ferrovias, embarcações, aeronaves, transporte motorizado ou outros meios de transporte; impossibilidade de uso de redes de telecomunicações; leis, decretos, legislação, regulamentos ou restrições de qualquer governo. Se um Evento de Força Maior durar mais de 2 (dois) meses, ambas as partes têm o direito de (parcialmente) dissolver o Contrato, sem incorrer em qualquer responsabilidade por danos.

12. RESOLUÇÃO

12.1. A Copinow tem o direito de resolver, total ou parcialmente, o Contrato com efeitos imediatos nos seguintes casos: a) Incumprimento das Condições Gerais e/ou Particulares; b) Violação contratual por parte do CLIENTE que, sendo remediável no entendimento da Copinow, não seja corrigida pelo CLIENTE dentro do prazo fixado por aquela; c) Entrada em dissolução, liquidação, voluntária ou compulsiva e de qualquer

processo judicial ou extrajudicial de apuramento de passivo do CLIENTE, designadamente falência ou acordo de credores; d) Cessação, seja a que título for, ainda que só cessação de facto, de actividade do Comprador; e) Ocorrência de quaisquer outras causas de resolução previstas no Contrato ou na Lei.

12.2. A resolução será sempre comunicada ao CLIENTE através de comunicação em carta ou correio eletrónico, produzindo os seus efeitos a partir da data da recepção.

13. JURISDIÇÃO

13.1. Para a resolução dos conflitos de consumo resultantes da aquisição de bens através da página web ou loja física é competente a Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo: "CICAP – Rua Damião de Góis, 31 Loja 6, 4050-225 Porto – Tel (+351) 225029791", sem prejuízo do recurso aos Tribunais Judiciais, nos termos da Lei.

13.2. Resolução extrajudicial de litígios em linha: A partir de 15 de Fevereiro, entra em funcionamento a plataforma de resolução de litígios em linha, a qual está disponível para os consumidores resolverem extrajudicialmente os litígios relativos às obrigações contratuais resultantes de contratos de venda ou de serviços em linha. Para aceder à plataforma: http://ec.europa.eu/consumers/odr/

13.3. Nos termos da legislação em vigor, a Copinow disponibiliza Livro de Reclamações em formato físico nas suas instalações e em formato eletrónico, acessível através da plataforma www.livroreclamacoes.pt

14. CONDIÇÕES ESPECIAIS DE VENDA

14.1. A Copinow além da produção e venda de serviços, quando lhe for solicitado, poderá proceder ao serviço de montagem e aplicação. Os preços dos serviços prestados são mediante pedido de orçamento do CLIENTE e análise prévia da Copinow.

14.2. São sempre condições especiais de venda, acordos feitos por escrito entre a Copinow e CLIENTE a nível de preços de venda, prazos de entrega e formas de pagamento.

15. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

15.1. A Copinow compromete-se a tratar os dados pessoais dos CLIENTES em conformidade com a legislação aplicável, nomeadamente o Regulamento (UE) 2016/679 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e demais legislação nacional em vigor.

15.2. Os dados pessoais recolhidos serão utilizados exclusivamente para efeitos de gestão de clientes, faturação, execução de serviços, comunicações comerciais e cumprimento de obrigações legais.

15.3. O tratamento de dados pessoais baseia-se, conforme aplicável, na execução de contrato, no cumprimento de obrigações legais e no interesse legítimo da Copinow.

15.4. Os dados pessoais poderão ser transmitidos a entidades terceiras sempre que necessário para a prestação do serviço, nomeadamente transportadoras, prestadores de serviços informáticos ou entidades públicas, nos termos legais.

15.5. O CLIENTE tem o direito de acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento, oposição e portabilidade dos seus dados pessoais, podendo exercer esses direitos mediante comunicação escrita para os contactos da Copinow.

15.6. Para mais informações sobre o tratamento de dados pessoais, o CLIENTE deverá consultar a Política de Privacidade disponível no website da Copinow.

16. UTILIZAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

16.1. A Copinow poderá recorrer a ferramentas de Inteligência Artificial (IA) no âmbito da prestação dos seus serviços, incluindo, entre outros, design gráfico, tratamento de imagem, geração de conteúdos visuais, automação de processos e otimização de produção.

16.2. O CLIENTE reconhece e aceita que a utilização de ferramentas de IA pode implicar resultados com variações, limitações técnicas ou imperfeições, sendo tais resultados sempre sujeitos a validação humana antes da sua entrega.

16.3. Sempre que o CLIENTE aprove provas, maquetas, artes-finais ou quaisquer versões intermédias de trabalhos que tenham sido total ou parcialmente desenvolvidos com recurso a IA, assume a responsabilidade pela validação final dos mesmos, nos termos das presentes Condições Gerais.

16.4. A Copinow não garante a originalidade absoluta, exclusividade ou inexistência de semelhanças entre conteúdos gerados com recurso a ferramentas de IA e outros conteúdos existentes, especialmente quando tais conteúdos resultem de modelos treinados com dados de natureza genérica.

16.5. A Copinow compromete-se a utilizar ferramentas de IA em conformidade com a legislação aplicável, nomeadamente no que respeita à proteção de dados pessoais, direitos de autor e demais normas legais em vigor.

16.6. Salvo acordo expresso em contrário, os conteúdos fornecidos pelo CLIENTE não serão utilizados pela Copinow para efeitos de treino de modelos de Inteligência Artificial.

16.7. A Copinow não se responsabiliza por eventuais conflitos de direitos de autor, direitos conexos ou direitos de propriedade industrial decorrentes da utilização de conteúdos gerados com recurso a Inteligência Artificial, quando tais conteúdos tenham sido aprovados pelo CLIENTE.

16.8. A Copinow reserva-se o direito de recusar a execução de trabalhos que envolvam pedidos contrários à lei, à ética profissional ou que possam implicar riscos legais associados ao uso de Inteligência Artificial.