



## Contrato GO CV / Vendedores

### Termos e Condições

O mercado em linha GO.CV (doravante “GO.CV”) - disponível no website [www.go.cv](http://www.go.cv) - é detido, gerido e operado pelos Correios de Cabo Verde, SA (doravante "CCV"), com sede na Rua Dr. João Lacerda, n.º 2, 7937-049, Praia, Cabo Verde, com número de registo comercial 200252208/120000615, número de telefone (+238) 2608760 e endereço eletrónico [institucional@correios.cv](mailto:institucional@correios.cv)

Antes de se registar no GO.CV, o Vendedor deverá ler atentamente e aceitar os seguintes termos e condições, que visam estabelecer as regras de acesso e utilização da plataforma GO.CV e regular a relação entre o Vendedor e os CCV nesse âmbito (doravante "**Termos e Condições para Vendedores**").

A venda dos Produtos através da plataforma GO.CV pelo Vendedor fica também sujeita aos Termos e Condições para Consumidores, que constituem o **Anexo I** ao presente contrato e vinculam igualmente o Vendedor.

#### 1. Âmbito e relação entre o Vendedor e os CCV

- 1.1. Os presentes Termos e Condições para Vendedores têm por objeto definir as regras aplicáveis às relações entre os CCV e o Vendedor no âmbito da utilização da plataforma GO.CV, através da qual os CCV prestam um serviço de intermediação em linha (mercado em linha) que permite ao Vendedor disponibilizar e vender os seus Produtos aos utilizadores que visitem o GO.CV.
- 1.2. O GO.CV é detido, gerido e operado exclusivamente pelos CCV, a quem compete definir as condições de exposição, visibilidade, comunicação e divulgação de quaisquer Produtos no GO.CV, incluindo a estratégia de marketing deste mercado em linha à qual os Vendedores estarão igualmente sujeitos.
- 1.3. As operações de compra e venda ou prestação de serviços realizadas por intermédio do GO.CV são celebradas exclusivamente entre os respetivos Vendedor e Consumidor, não sendo os CCV parte em qualquer transação originada pelo GO.CV.
- 1.4. Os CCV não assumem a posição de agente, distribuidor, representante ou revendedor de qualquer Vendedor relativamente a Produtos que sejam comercializados por este no GO.CV ou a qualquer outro aspeto da sua atividade comercial.





## 2. Definições

Para efeitos dos presentes Termos e Condições para Vendedores, entende-se por:

- a) "GO.CV", o mercado em linha detido, gerido e operado pelos CCV que faz a intermediação entre Vendedores que desejem vender os seus Produtos nesta plataforma e os Consumidores que desejem adquirir esses Produtos por esta via;
- b) "Produto", qualquer bem ou serviço comercializado por um Vendedor no GO.CV;
- c) "Vendedor", pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, no âmbito do comércio eletrónico, exerça uma atividade económica e que esteja registada no GO.CV com o objetivo de promover e vender os seus Produtos a Consumidores;
- d) "Consumidor", todo aquele que utilize o GO.CV para adquirir, a Vendedores, Produtos destinados a uso não profissional e sem finalidade de revenda;
- e) "Dados de acesso", dados através dos quais o Vendedor consegue aceder à sua área reservada no GO.CV;
- f) "Informação confidencial", toda a informação escrita, verbal ou constante de suporte informático que contenha dados de natureza organizativa, técnica, comercial ou financeira, designadamente listas e dados de clientes ou fornecedores, materiais, soluções e equipamentos, listas de produtos, estudos, software ou qualquer outra informação relativa aos CCV.
- g) "Utilizador", qualquer pessoa que visite e utilize a plataforma GO.CV, independentemente de realizar a aquisição de qualquer Produto;
- h) "Partes", o Vendedor e os CCV.

## 3. Elegibilidade dos Vendedores

- 3.1. Podem registar-se no GO.CV e utilizar esta plataforma na qualidade de Vendedores quaisquer pessoas singulares ou coletivas que exerçam uma atividade comercial, nomeadamente empresários em nome individual ou sociedades comerciais, independentemente de terem ou não morada ou sede social em Cabo Verde, desde que devidamente registados no respetivo país de estabelecimento para efeitos de registo comercial e para efeitos fiscais.
- 3.2. No caso de entidades estrangeiras, apenas poderão registar-se como Vendedores no GO.CV aqueles que tenham estabelecimento estável, morada ou sede social em países relativamente aos



quais os CCV estejam em condições, no âmbito dos acordos e protocolos que tenham estabelecido com os respetivos operadores postais ou com operadores de expedição e entrega de encomendas internacionais, de assegurar a recolha dos Produtos e a sua entrega aos Consumidores adquirentes.

#### 4. Funcionamento do GO.CV

- 4.1. O GO.CV permite ao Vendedor, uma vez registado, anunciar e disponibilizar Produtos para venda em seu próprio nome, validar as respetivas encomendas de Consumidores e cobrar o preço dos Produtos vendidos, em cumprimento de todas as exigências legais.
- 4.2. Nesse âmbito, o GO.CV apresenta uma área reservada ao Vendedor que lhe permite publicar informações sobre os seus Produtos para que fiquem acessíveis na plataforma GO.CV, podendo esses Produtos ser pesquisados e adquiridos por Consumidores.
- 4.3. O Vendedor é exclusivamente responsável pela informação que disponibiliza sobre os seus Produtos no GO.CV.

#### 5. Registo do Vendedor no GO.CV

- 5.1. Para aceder e utilizar o GO.CV, o Vendedor deverá, em primeiro lugar, seguir os seguintes passos:
  - a) Realizar um **registo prévio** na plataforma do GO.CV, fornecendo as seguintes informações por meio do formulário próprio disponibilizado para o efeito pelo GO.CV:
    - Nome ou denominação social completos;
    - Tipo de entidade (empresário em nome individual ou sociedade comercial);
    - Endereço postal ou sede social;
    - País em que se encontra estabelecido (no caso da respetiva morada ou sede não estar localizada em Cabo Verde);
    - Número de identificação fiscal;
    - Endereço de correio eletrónico (e-mail de contacto);
    - Contacto telefónico;
    - Categoria(s) de Produto(s) que pretende vender no GO.CV;
    - Endereço do local, ou locais, de armazenamento onde os Produtos deverão ser recolhidos para expedição após conclusão da respetiva encomenda (requisito exclusivo para Vendedores com morada ou sede social em Cabo Verde); e

- *Username.*

b) No prazo de **dois dias úteis** após conclusão do registo prévio, o Vendedor receberá um e-mail confirmando a validação pelos CCV das respetivas condições de elegibilidade e contendo uma hiperligação (*link*) para realizar o seu **registo final** no GO.CV. Neste momento, e como condição de conclusão do registo e abertura da respetiva conta de cliente no GO.CV, o Vendedor deverá facultar a seguinte informação e documentos adicionais:

- Dados da conta bancária de pagamento (IBAN) do Vendedor;
- Dados de acesso ao GO.CV: endereço de correio eletrónico, nome de utilizador [*username*];
- Cópia do documento de identificação ou de certidão do registo comercial, conforme aplicável;
- Cópia do documento de identificação do representante legal do Vendedor que preenche o formulário de registo final e vincula o Vendedor na sua aceitação dos presentes Termos e Condições para Vendedores;
- Comprovativo da declaração de início de atividade como empresário em nome individual ou sociedade comercial junto da Autoridade Tributária do país de estabelecimento do Vendedor;
- Comprovativo dos dados da conta bancária de pagamento (IBAN) do Vendedor;
- Cópia de declaração, assinada por representante com poderes para vincular o Vendedor, por meio da qual este se compromete a oferecer no GO.CV apenas bens ou serviços que respeitem as regras de conformidade respetivas aplicáveis em Cabo Verde;
- Cópia, assinada por representante com poderes para vincular o Vendedor, dos Termos e Condições para Vendedores.

c) Após cumprimento dos requisitos mencionados nas alíneas a) e b) acima, e no prazo máximo de **cinco dias úteis** após conclusão do registo final, o Vendedor receberá, por meio de e-mail enviado pelo GO.CV, confirmação da efetivação do seu registo e adesão ao GO.CV, podendo, a partir desse momento, aceder à sua área reservada, através dos seus dados de acesso, e utilizar a plataforma GO.CV para venda dos seus Produtos.

5.2. O processo de registo é gratuito e o Vendedor pode optar por se registar, cumprindo os requisitos previstos na cláusula 5.1, diretamente na plataforma GO.CV (juntando cópia digitalizada dos

documentos exigidos) ou numa das lojas dos CCV (presencialmente, e juntando cópia em papel dos mesmos documentos e dos formulários de registo).

- 5.3. Um Vendedor não pode criar contas sob pretextos falsos ou fraudulentos, nem por meios automatizados, estando igualmente vedada a abertura de contas múltiplas para disponibilização de Produtos idênticos ou comercializados sob a mesma marca.
- 5.4. No caso de existirem indícios sérios de que qualquer item de informação ou documento fornecidos pelo Vendedor nos termos da cláusula 5.1 é inexato, incompleto, desatualizado ou falso, o Vendedor será notificado prontamente pelo GO.CV para corrigir, completar, atualizar ou substituir a informação ou documento(s) em causa no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

## **6. Dados de Acesso**

- 6.1. O Vendedor é o único responsável pelos seus dados de acesso ao GO.CV, pelo que se compromete a mantê-los sob estrita confidencialidade e a não os divulgar a terceiros.
- 6.2. O Vendedor poderá alterar os seus dados de acesso sempre que o pretenda fazer, através da sua área reservada ou contactando o serviço de assistência ao Vendedor disponibilizado pelo GO.CV.
- 6.3. Em caso de extravio, desvio ou utilização fraudulenta dos seus dados de acesso, o Vendedor deverá informar imediatamente os CCV dessa circunstância para que estes possam, através da plataforma GO.CV, bloquear de imediato esses dados de acesso e gerar novos dados de acesso à conta de cliente e área reservada do Vendedor.
- 6.4. No caso de terem ocorrido transações no período entre o extravio, desvio ou utilização fraudulenta dos dados de acesso do Vendedor e a comunicação dessa circunstância aos CCV, o Vendedor será exclusivamente responsável por essas transações, exceto se ainda for possível proceder ao seu cancelamento e houver fundamento para tal.

## **7. Condições de Utilização da Plataforma**

- 7.1. Através do acesso à sua área reservada, o Vendedor disponibiliza toda a informação necessária sobre os Produtos que pretenda anunciar e vender no GO.CV.
- 7.2. Toda a informação prestada pelo Vendedor relativamente a Produtos por si disponibilizados no GO.CV deverá ser verdadeira, exata, detalhada, objetiva e completa, tendo o Vendedor a responsabilidade de a atualizar regularmente, por forma a que se mantenha correta.



- 7.3. O Vendedor poderá retirar um Produto do seu catálogo ou alterar o preço do mesmo (desde que apenas para encomendas futuras) a qualquer momento.
- 7.4. Apesar de a informação relativa aos Produtos ser da responsabilidade do Vendedor, os CCV estão autorizados a rever essa informação e o modo como a mesma é apresentada por forma a alinhá-la com a imagem, qualidade e identidade gráfica do GO.CV.
- 7.5. Os CCV garantem que a identidade do Vendedor, bem como a informação sobre os Produtos, está visível de forma clara na plataforma do GO.CV, em conformidade com os dados disponibilizados pelo Vendedor.
- 7.6. O Vendedor autoriza os CCV a utilizar, reproduzir e divulgar a informação relativa aos seus Produtos no GO.CV ou em qualquer outro meio, para efeitos de comunicação, divulgação, marketing, campanhas publicitárias e de angariação de Vendedores e Consumidores, bem como para efeitos de divulgação do GO.CV e da atividade desenvolvida pelos CCV.

## **8. Serviços disponibilizados aos Vendedores no âmbito do GO.CV**

- 8.1. Em contrapartida do seu registo no GO.CV, o Vendedor tem acesso à respetiva plataforma (mercado em linha) para aí promover e comercializar o seu portefólio de Produtos, nos termos previstos nos presentes Termos e Condições para Vendedores.
- 8.2. Como serviço acessório ao acesso e utilização da plataforma GO.CV nos termos do número anterior, os CCV disponibilizam ainda a cada Vendedor um serviço de assistência para apoio com qualquer questão ou dúvida que surjam relativas à utilização da plataforma (mercado em linha) GO.CV.

## **9. Outras Obrigações do Vendedor**

O Vendedor compromete-se ainda a:

- a) Utilizar o GO.CV de forma responsável e cuidadosa, não pondo em causa a continuidade, integridade e qualidade dos recursos e funcionalidade da plataforma;
- b) Prestar um serviço de qualidade aos Consumidores, com diligência, zelo e profissionalismo;
- c) Cumprir todas as obrigações decorrentes das transações de compra e venda de Produtos através do GO.CV e da legislação aplicável, em vigor a cada momento, nomeadamente da legislação relativa à garantia dos Produtos;





- d) Guardar confidencialidade sobre todos os dados e informações a que tenha acesso no âmbito do funcionamento do GO.CV, incluindo informação sobre Consumidores;
- e) Não transmitir informações falsas ou enganosas aos CCV e/ou a Consumidores;
- f) Prestar aos CCV todas as informações necessárias e que este solicite, respondendo com rapidez e de forma completa aos e-mails, telefonemas e/ou SMS enviados por colaboradores dos CCV no âmbito do funcionamento do GO.CV;
- g) Consultar periodicamente a sua conta de forma a confirmar que todas as informações e dados ali registados continuam corretos e atualizados. Caso ocorra alguma desconformidade ou alteração aos dados do Vendedor ou do(s) Produto(s), o Vendedor deve proceder ou solicitar a sua correção ou atualização;
- h) Responder às mensagens de Consumidores por e-mail, [ou por mensagem na plataforma GO.CV, se aplicável], no prazo máximo de **cinco horas** a contar da sua receção;
- i) Garantir a existência e exatidão da documentação associada aos Produtos;
- j) Assegurar as características, nível de conservação e estado geral dos Produtos;
- k) Não induzir o Consumidor em erro sobre a relação entre os CCV e o Vendedor, não podendo designadamente indicar que os Produtos que disponibilize são patrocinados ou apoiados pelos CCV;
- l) Não publicar qualquer conteúdo que promova o terrorismo, racismo, discriminação, crime, ou crueldade com animais;
- m) Não utilizar o GO.CV para fins não permitidos, ilícitos, abusivos, difamatórios, invasivos da privacidade ou ofensivos da ordem pública ou dos bons costumes.

## 10. Retribuição e Pagamentos

- 10.1. Como contrapartida pelo acesso e utilização do GO.CV para a comercialização dos seus Produtos, o Vendedor pagará aos CCV: (i) uma subscrição mensal, entre outras comissões, de acordo com a Tabela de Preço para este serviço, realizadas por esse Vendedor em cada mês.
- 10.2. Os CCV entregarão mensalmente ao Vendedor, até ao dia cinco do mês seguinte, o valor correspondente à venda dos Produtos desse Vendedor no GO.CV no mês anterior, devendo fazê-lo através de transferência bancária ou mediante entrega do valor por via de cheque ao Vendedor em questão numa loja CCV, conforme a opção do Vendedor.





- 10.3. Ao montante correspondente à venda dos Produtos do Vendedor no GO.CV, conforme estabelecido no número anterior, será deduzido o valor das taxas e comissões sobre as vendas, apurados nos termos da cláusula 10.1.
- 10.4. Sendo os custos de devolução suportados pelo Vendedor, estes serão assumidos num momento inicial pelo GO.CV e, posteriormente, descontados do valor das vendas a entregar mensalmente ao Vendedor pelos GO.CV, conforme estabelecido nos números 2 e 3 desta cláusula.
- 10.5. Havendo custos financeiros associados ao reembolso do preço do Produto ao Consumidor, no contexto de uma devolução, estes serão assumidos num momento inicial pelo GO.CV e, posteriormente, descontados do valor das vendas a entregar mensalmente ao Vendedor pelo GO.CV, conforme estabelecido nos números 2 e 3 desta cláusula.

## **11. Produtos**

- 11.1. O Vendedor obriga-se a anunciar e disponibilizar para venda no GO.CV apenas Produtos cuja comercialização é permitida nos termos da lei de Cabo Verde, bem como sobre os quais detenha os correspondentes direitos de propriedade intelectual, se aplicável, não podendo a venda de qualquer Produto violar direitos de terceiros.
- 11.2. Os Produtos não poderão ser de difícil transporte, devido ao seu peso, volume ou formato, devendo cumprir com os requisitos que os CCV definam, em cada momento, nesta matéria.
- 11.3. O Vendedor deverá, para cada Produto, indicar expressa e claramente na respetiva página ou separador do GO.CV a(s) modalidade(s) de entrega disponíveis, de acordo com a listagem de modalidades de entrega disponibilizada pelos CCV no GO.CV.
- 11.4. O Vendedor é o único responsável pela exatidão das informações disponibilizadas no GO.CV relativamente aos Produtos (características, imagens, embalagens, quantidades disponíveis em stock, estado, preço, peso, volume e situações de defeito), garantindo que as mesmas não induzem o Consumidor em erro.
- 11.5. As imagens disponibilizadas pelo Vendedor no GO.CV relativas aos Produtos deverão ser fidedignas e de boa qualidade e refletir a qualidade real e a aparência externa do Produto, não podendo o Vendedor utilizar imagens ou fotografias retiradas da internet ou referentes a produtos semelhantes de outras marcas ou fabricantes.



- 11.6. Os CCV poderão recusar a colocação de um Produto no GO.CV, nomeadamente quando o mesmo não seja acompanhado da informação exigida por lei ou pelos presentes Termos e Condições para Vendedores.
- 11.7. O Vendedor obriga-se a anunciar no GO.CV apenas Produtos que estejam disponíveis para comercialização e a eliminar de imediato qualquer anúncio relativo a Produtos que já não estejam disponíveis ou tenham sido descontinuados.
- 11.8. O Vendedor é exclusivamente responsável por assegurar a titularidade e vigência de todas as autorizações necessárias para vender os Produtos que disponibiliza no GO.CV.
- 11.9. O GO.CV tem o direito de organizar os produtos disponibilizados pelo Vendedor como entender, podendo ordená-los por categorias.

## 12. Produtos Proibidos

- 12.1. É vedada a comercialização pelo Vendedor, através do *GO.CV*, dos seguintes produtos:
- Produtos que ponham em causa a saúde e a segurança física das pessoas;
  - Produtos em que, ou em cuja embalagem, sejam utilizadas imagens, expressões ou termos obscenos, imorais ou cujo teor constitua injúria ou ofensa à lei;
  - Produtos que promovam a violência, bem como qualquer atividade ilegal ou criminosa;
  - Produtos que promovam a discriminação em relação à raça, língua, território de origem, religião ou sexo;
  - Produtos que tenham por objeto fomentar a prática de crimes, contravenções ou contraordenações;
  - Produtos que contenham animais vivos, estupefacientes, substâncias psicotrópicas, matérias explosivas, inflamáveis ou outras consideradas perigosas;
  - Produtos que, pela sua natureza, fragilidade ou acondicionamento, possam constituir perigo para os colaboradores ou para as instalações dos CCV;
  - Produtos cuja venda seja proibida a menores, a indivíduos de idade inferior a 18 anos, em especial bebidas alcoólicas, tabaco, produtos tóxicos e inflamáveis;
  - Produtos falsificados ou pirateados;
  - Armas de fogo e munições, dispositivos explosivos, material militar inertes, granadas inertes, obuses inertes e outros artigos análogos;
  - Produtos que por qualquer outro motivo não obedeçam às normas legais e regulamentares aplicáveis em Cabo Verde.

12.2. Se os CCV tomarem conhecimento, por qualquer via, de qualquer publicação do Vendedor no GO.CV que contenha conteúdos ilícitos ou seja relativa a Produto(s) proibido(s) por lei, os CCV procedem à remoção imediata do anúncio ou página em causa.

### **13. Preço dos Produtos**

13.1. O preço de venda dos Produtos é definido livre e exclusivamente pelo Vendedor, em conformidade com a legislação em vigor.

13.2. O preço de cada Produto disponibilizado no GO.CV deve ser indicado em escudos cabo-verdianos (CVE) e incluir de forma desagregada todos as taxas, impostos, ónus fiscais, encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega ou quaisquer outros encargos aplicáveis, devendo ser comunicado com esta desagregação ao Consumidor antes da confirmação final da encomenda por este.

13.3. No caso de o Vendedor aplicar algum desconto a um determinado Produto, deverá incluir informação detalhada sobre o modo de cálculo do preço, a percentagem de redução e o preço mais baixo anteriormente praticado nos 30 (trinta) dias anteriores.

13.4. O Vendedor deverá informar o Consumidor, de modo explícito e de forma separada do preço do Produto, dos custos inerentes à expedição e transporte do Produto (encargos suplementares de transporte, despesas postais e/ou de entrega), quer na página em que anuncie o Produto no GO.CV quer na fatura emitida pela respetiva venda.

13.5. No caso de haver desconformidade entre os custos de expedição e transporte indicados pelo Vendedor e os custos reais de expedição e transporte do Produto (por força do seu formato, peso e/ou volume), a diferença de valor será suportada pelo Vendedor, sendo descontada do valor mensal entregue ao Vendedor pelo GO.CV no final do mês seguinte ao da venda, nos termos da cláusula 10.

### **14. Venda dos Produtos**

14.1. O Vendedor será informado imediatamente e de forma automática pelo GO.CV, por e-mail ou mensagem na respetiva área reservada, sempre que a plataforma registar uma encomenda de um Produto comercializado por esse Vendedor, sendo essa informação acompanhada dos dados relevantes do Consumidor para efeitos de faturação e entrega do(s) Produto(s) encomendado(s).



- 14.2. O Vendedor deverá validar na plataforma GO.CV, de acordo com o Padrão de Entrega acordado (**Anexo II**), a receção da respetiva ordem de encomenda, por e-mail ou mensagem na respetiva área reservada, comprometendo-se, por essa via, assumindo, a expedir o(s) Produto(s) encomendados pelo Consumidor nos prazos de entrega previstos e por si indicados.
- 14.3. Na ausência de validação da encomenda pelo Vendedor no prazo previsto no número anterior, o contrato celebrado por si com o Consumidor será automaticamente resolvido, sendo o Consumidor informado desse facto através da plataforma GO.CV.
- 14.4. Os CCV receberão do Consumidor, através das modalidades de pagamento disponibilizadas na plataforma GO.CV, o valor correspondente à venda do(s) Produto(s) (preço do Produto acrescido dos custos inerentes à sua expedição e transporte), procedendo posteriormente à sua entrega ao Vendedor, nos termos definidos na cláusula 10.2, até ao final do mês seguinte à encomenda.

## 15. Envio e Entrega dos Produtos

- 15.1. Após confirmação da encomenda, o Vendedor deverá disponibilizar o(s) Produto(s) adquirido(s) aos CCV para envio ao Consumidor de acordo com o Padrão de Entrega acordado (**Anexo II**), sob pena de os CCV poderem anular a transação, devolvendo ao Consumidor qualquer valor que este tenha pago.
- 15.2. A cada encomenda efetuada por um Consumidor corresponderá uma etiqueta, gerada pela plataforma GO.CV, a qual deve ser colada na parte exterior da embalagem que será expedida com o(s) Produto(s) adquirido(s).
- 15.3. O Vendedor poderá imprimir autonomamente as etiquetas referidas no número anterior ou dirigir-se a uma loja CCV, ou outros locais próprios definidos pelos CCV, para solicitar apoio neste procedimento.
- 15.4. O Vendedor poderá optar por pedir a recolha da encomenda no respetivo local de armazenamento, correspondente ao indicado nos termos da cláusula 5.1 a), ou por depositar a encomenda nos postos ou lojas CCV que estejam disponíveis para o efeito.
- 15.5. O Vendedor obriga-se a acondicionar os Produtos de forma adequada e diligente, por forma a não sofrerem danos durante o transporte.
- 15.6. Caso sejam diretamente responsáveis pela expedição e entrega da encomenda respetiva, os CCV assumem responsabilidade apenas pelos riscos de transporte da mesma, respondendo





exclusivamente por danos que ocorram entre o momento em que o Vendedor lhes entrega a encomenda para expedição e o momento da sua entrega ao Consumidor.

## 16. Devoluções

- 16.1. Um Consumidor poderá proceder à devolução de um Produto no âmbito do seu direito de livre resolução ou, em alternativa, em caso de defeito ou desconformidade.
- 16.2. O Consumidor disporá de 14 (catorze) dias, a contar da receção do(s) Produto(s) e sem necessidade de indicar motivo específico, para proceder à livre resolução do respetivo contrato de compra e venda e à devolução do(s) Produto(s) por si adquirido(s), sendo a referida devolução gratuita para o Consumidor exceto se, nos termos das condições de comercialização do(s) Produto(s) anunciadas pelo Vendedor no GO.CV, o Consumidor tenha aceite, nos termos da legislação em vigor, que os referidos custos sejam por si suportados.
- 16.3. O Vendedor será informado por e-mail e por mensagem na sua área reservada da plataforma GO.CV assim que um Consumidor submeter um formulário de devolução.
- 16.4. Após devolução de um Produto por um Consumidor, o Vendedor verifica as condições do Produto, e, no caso de estar em boas condições, notifica os CCV para que procedam ao reembolso do respetivo preço pago pelo Consumidor.
- 16.5. No caso de o Vendedor não se pronunciar em relação às condições do Produto devolvido num prazo de 5 dias úteis a contar da devolução, o Produto devolvido será considerado em boas condições.

## 17. Seguro

Os CCV possuem um seguro de transporte e responsabilidade civil adequado a cobrir eventuais danos resultantes do transporte dos Produtos transacionados através do GO.CV.

## 18. Classificação dos Vendedores

- 18.1. O Vendedor consente que a plataforma GO.CV coloque à disposição dos Consumidores uma ferramenta de classificação do desempenho dos Vendedores, através da atribuição de pontuação relativamente a cada uma das encomendas e da publicação de comentários no GO.CV.

18.2. A atribuição de pontuação ou publicação de comentários pelo próprio Vendedor serão consideradas fraudulentas, podendo tal comportamento resultar na aplicação de penalizações aos Vendedores pelos CCV.

## 19. Suspensão e Exclusão do Vendedor

19.1. Os CCV poderão suspender provisoriamente ou excluir definitivamente do GO.CV qualquer Vendedor que, de forma grave ou reiterada, e em função da gravidade da conduta em causa:

- a) Virole o disposto nos presentes Termos e Condições para Vendedores ou nos Termos e Condições do Consumidor;
- b) Virole o disposto na legislação aplicável;
- c) Adote comportamentos ou interações inapropriadas, ofensivas, caluniosas ou conflituosas com Consumidores, com os CCV ou com outros Vendedores.

19.2. Em caso de suspensão provisória, os CCV notificarão o Vendedor, antes ou no momento em que a suspensão produza efeitos, da fundamentação da decisão, dando-lhe a oportunidade de se pronunciar.

19.3. No caso de exclusão, os CCV transmitirão ao Vendedor os fundamentos da sua decisão com uma antecedência mínima de 7 dias úteis, dando-lhe a oportunidade de se pronunciar.

19.4. No caso de suspensão provisória ou exclusão o Vendedor tem o direito de apresentar uma reclamação nos termos da cláusula 30.

## 20. Resolução

20.1. Qualquer das Partes pode resolver o contrato entre os CCV e o Vendedor na sequência do incumprimento definitivo, pela parte faltosa, de qualquer uma das obrigações previstas nestes Termos e Condições para Vendedores e demais documentos contratuais aplicáveis, bem como por impossibilidade objetiva ou subjetiva.

20.2. O Vendedor pode resolver os Termos e Condições para Vendedores caso não concorde com alguma das alterações que os CCV proponham introduzir aos presentes Termos e Condições para Vendedores, devendo comunicar a sua intenção de resolução no prazo de 7 dias úteis após a data de

notificação das alterações em questão. Nesta situação, o Vendedor deverá cumprir integralmente as obrigações aplicáveis a quaisquer encomendas em curso que já tenha validado.

- 20.3. O direito à resolução do contrato decorrente da aceitação destes Termos e Condições para Vendedores poderá ser exercido por meio de carta registada, com aviso de receção, ou mediante o envio de e-mail, nos termos do disposto na cláusula 29 (desde que, neste último caso, seja gerado aviso de receção do e-mail).
- 20.4. A resolução dos Termos e Condições para Vendedores produz efeitos no prazo de 30 dias a contar da receção da carta registada ou e-mail pela contraparte, momento a partir do qual cessará automaticamente a relação contratual entre as Partes.
- 20.5. Em caso de resolução dos Termos e Condições para Vendedores, o Vendedor ficará impedido de aceder à sua área reservada na plataforma GO.CV e a todos os conteúdos associados.

## **21. Responsabilidade**

- 21.1. Os CCV são responsáveis pela administração e gestão do GO.CV, bem como pelo serviço de intermediação em linha que prestam, nas condições previstas nos presentes Termos e Condições para Vendedores.
- 21.2. Os CCV são responsáveis perante o Vendedor pelo extravio ou danificação de Produtos durante o seu transporte.
- 21.3. Os CCV não terão qualquer responsabilidade por factos que não lhes sejam imputáveis, em especial em situações fortuitas ou de força maior.
- 21.4. Os CCV também não se responsabilizam por danos ou prejuízos que possam resultar de:
- a) Impossibilidade de utilização do GO.CV, incluindo, nomeadamente, atrasos, interrupções, erros, interferências e suspensão de comunicações, omissões, vírus, bugs e avarias e/ou problemas de funcionamento do sistema eletrónico, desde que qualquer destas circunstâncias não se deva a motivos imputáveis aos CCV;
  - b) Atuações ilegítimas de terceiros, incluindo o acesso ou modificação de bases de dados pessoais;
  - c) Má utilização do GO.CV pelo Vendedor.
- 21.5. Os CCV não são responsáveis por quaisquer responsabilidades fiscais ou obrigações declarativas que possam incidir sobre o Vendedor, no âmbito do acesso e utilização do GO.CV.
- 21.6. Os CCV não podem ser responsabilizados por quaisquer atos fraudulentos ou ilícitos que venham a ser praticados pelo Vendedor, quaisquer intervenientes ou terceiros.

- 21.7. Relativamente à segurança da plataforma GO.CV, os CCV tomarão todas as medidas adequadas e razoavelmente exigíveis para a proteger. No entanto, se os CCV tiverem tomado todas as medidas de segurança nos termos da lei e os seus sistemas forem comprometidos por ciberataques ou violações de segurança relativamente à transmissão de dados, os CCV não serão responsáveis pelos danos causados ao Vendedor.
- 21.8. O Vendedor obriga-se ao fornecimento pontual dos Produtos que lhe sejam encomendados por Consumidores em conformidade com os presentes Termos e Condições para Vendedores, sendo responsável pelos prejuízos decorrentes das irregularidades que lhe sejam imputáveis.
- 21.9. O Vendedor é responsável, por si e pelos seus colaboradores, pelos conteúdos gerados no âmbito do acesso e utilização do GO.CV, bem como por quaisquer danos e prejuízos decorrentes do cumprimento culposo e negligente das obrigações assumidas nos Termos e Condições para Vendedores.

## **22. Indemnização**

- 22.1. O Vendedor obriga-se a indemnizar integralmente os CCV por todos os danos e prejuízos decorrentes do incumprimento culposo ou negligente das obrigações assumidas nos presentes Termos e Condições para Vendedores e demais documentos contratuais.
- 22.2. O Vendedor obriga-se a ressarcir integralmente os CCV por quaisquer indemnizações, custos ou despesas que os CCV venham a suportar em consequência de reclamações de qualquer espécie ou natureza que lhes sejam dirigidas, com fundamento em danos resultantes da violação dos Termos e Condições do Consumidor ou com fundamento na violação de direitos de terceiros.

## **23. Confidencialidade**

- 23.1. No âmbito destes Termos e Condições para Vendedores, ambas as Partes poderão ter acesso a informação confidencial da outra Parte, pelo que ambas se comprometem a tratar e manter como absolutamente confidencial toda a informação e a utilizá-la única e exclusivamente no âmbito dos presentes Termos e Condições para Vendedores.
- 23.2. A obrigação de confidencialidade prevista na presente Cláusula mantém-se por um período de 5 (cinco) anos após a cessação, por qualquer motivo, dos presentes Termos e Condições para Vendedores.



## 24. Proteção de Dados Pessoais

- 24.1. Os CCV são a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais do Consumidor, enquanto intermediários na relação entre Consumidor e Vendedor estabelecida através do GO.CV.
- 24.2. O contrato de compra e venda entre o Vendedor e o Consumidor, após aceitação da encomenda por parte do Vendedor, dará origem a um novo tratamento de dados pessoais, sendo o Vendedor a entidade responsável pelo respetivo tratamento.
- 24.3. As Partes atuam, assim, enquanto responsáveis pelo tratamento e comprometem-se a assegurar as normas do tratamento de dados pessoais, em conformidade com a legislação aplicável.
- 24.4. No âmbito dos presentes Termos e Condições para Vendedores, cada uma das Partes terá acesso a dados pessoais dos signatários e representantes da contraparte, não sendo tais dados tratados para quaisquer outras finalidades e sendo cumpridas todas as obrigações da lei da proteção de dados.
- 24.5. Os dados pessoais serão conservados enquanto se mantiver a relação contratual entre as Partes e/ou pelo período adicional que se revele necessário de forma a cumprir prazos previstos na lei e/ou defender direitos e interesses em processo judicial.
- 24.6. Os dados dos signatários e representantes de cada uma das Partes serão disponibilizados diretamente pela mesma, sendo cada Parte responsável por assegurar o cumprimento das obrigações legais aplicáveis neste âmbito. Ambas as Partes assegurarão aos titulares dos dados, nos termos legalmente previstos, os direitos de acesso, retificação, eliminação ou limitação do seu tratamento, a portabilidade dos dados, ou oposição ao tratamento, mediante pedido escrito dirigido à respetiva entidade responsável pelo tratamento.

## 25. Propriedade Intelectual

- 25.1. O GO.CV, os seus conteúdos (tal como textos, imagens, gráficos, com ou sem animação e quaisquer outras informações, bem como a forma como são representadas graficamente no GO.CV), a sua estrutura, organização e apresentação, incluindo as funcionalidades e o software utilizado, bem como as marcas, logótipos e símbolos apresentados no GO.CV, são propriedade exclusiva dos CCV.
- 25.2. O Vendedor reconhece que os conteúdos do GO.CV (textos, imagens, gráficos, som e animação e quaisquer outras informações disponibilizadas) estão protegidos por direitos de propriedade intelectual, sendo que nada nos presentes Termos e Condições terá como efeito a transferência de quaisquer desses direitos.





25.3. Cabe aos CCV gerir o design, layout e disposição de toda a informação, conteúdos e materiais no GO.CV, pelo que os CCV podem, a qualquer altura, atualizar, modificar ou eliminar quaisquer conteúdos, serviços, opções ou funcionalidades, bem como modificar a apresentação do GO.CV.

## **26. Vigência do contrato**

26.1. O contrato de prestação de serviços decorrente da aceitação dos presentes Termos e Condições para Vendedores produz efeitos a partir da data em que o Vendedor tenha preenchido o formulário de registo final na plataforma GO.CV, aceitando por essa via os Termos e Condições para Vendedores.

26.2. A aceitação dos Termos e Condições para Vendedores poderá ser feita através de assinatura digital ou da assinatura física pelo Vendedor. Neste último caso, o Vendedor deverá deslocar-se a uma loja CCV para proceder à assinatura dos Termos e Condições para Vendedores.

## **27. Suspensão ou Cessação do GO.CV**

27.1. Em caso de suspensão, total ou parcial, das operações do GO.CV, o Vendedor será informado pelos CCV com a maior antecedência que se revele possível nas circunstâncias concretas.

27.2. Em caso de cessação das operações do GO.CV, o Vendedor será informado pelos CCV com uma antecedência não inferior a 7 dias úteis.

## **28. Alterações aos Termos e Condições para Vendedores**

28.1. Os CCV podem, a qualquer momento e unilateralmente, alterar, adicionar, atualizar ou eliminar, total ou parcialmente, os presentes Termos e Condições para Vendedores, com o objetivo de:

- a) Adaptar o contrato à legislação ou instrumentos regulatórios em vigor, ou que tenham sido publicados posteriormente à adesão aos Termos e Condições para Vendedores;
- b) Prevenir abusos ou danos ou atender a razões de segurança;
- c) Refletir mudanças e desenvolvimentos no modo como os CCV operam o negócio do GO.CV;
- d) Introduzir alterações editoriais ao contrato (correção de erros gramaticais ou ortográficos).

28.2. Em caso de alteração de alguma das cláusulas dos presentes Termos e Condições para Vendedores pelos CCV, o Vendedor será informado com 30 (trinta) dias de antecedência relativamente à data de entrada em vigor da alteração ou alterações.





- 28.3. A partir da data em que a alteração produza efeitos, o Vendedor deverá continuar a aceder e utilizar a plataforma GO.CV, mas agora em conformidade com os termos alterados.
- 28.4. As alterações aos Termos e Condições para Vendedores não serão aplicadas retroativamente e não afetarão quaisquer vendas que o Vendedor tenha realizado anteriormente.
- 28.5. No caso de não concordar com alterações aos Termos e Condições para Vendedores, o Vendedor poderá pôr termo à sua relação contratual com os CCV, nos termos da cláusula 20.2 dos presentes Termos e Condições para Vendedores.

## 29. Comunicações

- 29.1. Sem prejuízo de outras formas de comunicação previstas nos Termos e Condições para Vendedores, todas as comunicações ou notificações ao Vendedor relativas ao contrato, incluindo alterações aos Termos e Condições para Vendedores, serão efetuadas para o endereço de correio eletrónico indicado pelo Vendedor no âmbito do seu registo na plataforma GO.CV.
- 29.2. Caso o Vendedor pretenda contactar os CCV no âmbito dos Termos e Condições para Vendedores, poderá fazê-lo através do endereço eletrónico [institucional@correios.cv](mailto:institucional@correios.cv) ou através da linha de assistência ao Vendedor, neste caso por meio de chamada telefónica para o número (+238) 2608760 | (+238) 9873898 e/ou, outro contacto a ser disponibilizado.
- 29.3. O Vendedor compromete-se a notificar de imediato os CCV sobre qualquer alteração da sua morada ou endereço eletrónico, considerando-se realizadas e eficazes todas as notificações feitas ao Vendedor pelos CCV para a morada ou endereço eletrónico que, a cada momento, conste da respetiva documentação contratual e conta.

## 30. Reclamações

- 30.1. O Vendedor pode dirigir diretamente reclamações aos CCV relacionadas com a operação da plataforma GO.CV, mediante o envio de e-mail para o endereço eletrónico [institucional@correios.cv](mailto:institucional@correios.cv) ou de carta para a seguinte morada Rua Dr. João Cesário Lacerda, nº 2, 7937-049, Praia, Cabo Verde.
- 30.2. Os CCV deverão responder às reclamações do Vendedor num prazo de 7 dias úteis, ou quando a simplicidade da questão o justifique, num prazo não superior a 15 dias.



### **31. Obrigações Fiscais**

- 31.1. Os Vendedores obrigados à emissão de faturas eletrónicas fazem-no de acordo com as regras previstas no Decreto-lei n.º 79/2020, de 12 de novembro (regime jurídico que institui a fatura eletrónica e documentos fiscalmente relevantes eletrónicos), bem como na Portaria n.º 16/2022, de 3 de maio (que regulamenta o regime jurídico em questão), a Portaria n.º 62/2020, de 16 de dezembro (sobre o logótipo da Fatura Eletrónica), e o Despacho n.º 43/2022 de 11 de abril (sobre os requisitos de processamento das faturas).
- 31.2. Por forma a comprovar a emissão das faturas correspondentes às suas vendas de Produtos na plataforma GO.CV, o Vendedor insere as referidas faturas na sua área reservada da plataforma GO.CV.
- 31.3. Caso os CCV detetem alguma irregularidade na emissão de faturas eletrónicas por parte do Vendedor, este será contactado para regularizar a situação no prazo máximo de 15 dias.
- 31.4. Se o Vendedor não regularizar a situação no prazo previsto no ponto anterior, será automaticamente suspenso do GO.CV, deixando, a partir desse momento, de poder anunciar e vender os seus Produtos nesta plataforma (mercado em linha).

### **32. Legislação aplicável e Foro**

- 32.1. Os presentes Termos e Condições para Vendedores regem-se pela legislação vigente em Cabo Verde.
- 32.2. Todas as questões relacionadas com a interpretação e/ou execução dos presentes Termos e Condições para Vendedores no âmbito do GO.CV serão resolvidas preferencialmente pela via negocial.
- 32.3. Em caso de litígio entre o Vendedor e os CCV decorrente da utilização do GO.CV, qualquer uma das Partes pode recorrer à mediação com vista à resolução extrajudicial.
- 32.4. O recurso à mediação é de natureza facultativa e qualquer tentativa de alcançar um acordo através de mediação para fins de resolução de litígios não afeta o direito das Partes de intentarem ação judicial a qualquer momento.
- 32.5. As Partes convencionam como exclusivamente competente o Tribunal da Comarca da Praia, Cabo Verde.





## Anexo I

### Termos e Condições dos Consumidores

#### **GO CV / Consumidores**

#### **Termos e Condições**

O mercado em linha GO.CV (doravante “GO.CV”) - disponível no website [www.go.cv](http://www.go.cv) - é detido, gerido e operado pelos Correios de Cabo Verde, SA (doravante "CCV"), com sede na Rua Dr. João Lacerda, n.º 2, 7937-049, Praia, Cabo Verde, com número de registo comercial 200252208/120000615, número de telefone (+238) 2608760 e endereço eletrónico [institucional@correios.cv](mailto:institucional@correios.cv)

Antes de realizar a compra de qualquer produto através do GO.CV, deverá ler atentamente os seguintes termos e condições, que visam estabelecer as regras de utilização e compra de produtos no GO.CV (doravante "**Termos e Condições do Consumidor**"). Ao efetuar uma compra no GO.CV, reconhece que está a aceitar os Termos e Condições do Consumidor. Caso não concorde com alguma das regras deles constantes, deverá abster-se de comprar produtos através do GO.CV.

Em caso de dúvida, pode entrar em contacto com o serviço de apoio ao cliente do GO.CV por meio de chamada telefónica para o número (+238) 2608760 | (+238) 9873898 ou por meio de e-mail para o endereço [go@correios.cv](mailto:go@correios.cv).

#### **1. Âmbito e relação entre Consumidores e Vendedores**

- 1.1. Os presentes Termos e Condições do Consumidor estabelecem as regras de utilização e de compra e venda dos Produtos disponibilizados no GO.CV.
- 1.2. Os Termos e Condições do Consumidor aplicam-se a todos os utilizadores do GO.CV, vinculando igualmente os Vendedores de Produtos.





1.3. A venda de um Produto através do GO.CV é efetuada pelo respetivo Vendedor, pelo que o Consumidor estabelece uma relação contratual com o Vendedor respetivo e não com o GO.CV, não assumindo este último qualquer responsabilidade no âmbito dessa relação.

## 2. Definições

Para efeitos dos presentes Termos e Condições do Consumidor, entende-se por:

- i) "GO.CV", o mercado em linha detido, gerido e operado pelos CCV que faz a intermediação entre os Vendedores que desejem vender os seus Produtos nesta plataforma e os Consumidores que desejem adquirir esses Produtos por esta via;
- j) "Produto", qualquer bem ou serviço comercializado por um Vendedor no GO.CV;
- k) "Vendedor", pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, no âmbito do comércio eletrónico, exerça uma atividade económica e que esteja registada no GO.CV com o objetivo de promover e vender os seus Produtos a Consumidores;
- l) "Consumidor", todo aquele que utilize o GO.CV para adquirir, a Vendedores, Produtos destinados a uso não profissional e sem finalidade de revenda;
- m) "Utilizador", qualquer pessoa que visite e utilize a plataforma GO.CV, independentemente de realizar a aquisição de qualquer Produto;
- n) "Partes", o Consumidor e o Vendedor.

## 3. Produtos disponibilizados no GO.CV

- 3.1. O anúncio de qualquer Produto disponibilizado no GO.CV será acompanhado de informações claras e completas sobre as suas características essenciais, o preço total e respetivo modo de cálculo (incluindo indicação desagregada de taxas e impostos, ónus fiscais, encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega ou quaisquer outros encargos aplicáveis no caso), método/condições de envio e processo de devolução, sendo igualmente acompanhado com pelo menos uma imagem ilustrativa do Produto.
- 3.2. Os preços de venda dos Produtos disponíveis no GO.CV são apresentados em escudos cabo-verdianos.
- 3.3. As informações e imagens que acompanham cada Produto na respetiva página ou separador são da responsabilidade exclusiva do respetivo Vendedor.





3.4. Todas as informações, pré-contratuais e contratuais, sobre o Produto, todo o processo de formalização e execução da venda, bem como as comunicações entre o Consumidor, o Vendedor e o GO.CV, serão disponibilizadas e efetuadas em língua portuguesa ou inglesa.

#### **4. Processo de encomenda**

4.1. O Consumidor, após escolher o(s) Produto(s) que pretende adquirir no GO.CV, deve inseri-lo(s) no cesto de compras virtual, e de seguida, completar todos os passos para que a encomenda seja finalizada com sucesso, incluindo:

- a) Confirmar os seguintes dados do seu perfil no GO.CV: nome, data de nascimento, contacto telefónico e endereço de correio eletrónico;
- b) Escolher a morada específica ou loja/posto dos CCV ou Lockers para onde pretende que a encomenda seja enviada e endereço de faturação (se este for diferente da morada para onde a encomenda será enviada ou no caso de selecionar loja/posto dos CCV ou Lockers);
- c) Escolher uma das opções/modalidade de entrega disponíveis (correio normal, correio expresso)
- d) Escolher uma das opções de pagamento disponíveis (cartão de crédito, cartão de débito) entre outras opções que venham ser disponibilizadas e facultar os dados de pagamento necessários, de acordo com a opção escolhida;
- e) Aceitar os Termos e Condições do Consumidor; e
- f) Finalizar a encomenda, através da sua confirmação.

4.2. As encomendas são processadas apenas depois da confirmação pelo GO.CV do respetivo pagamento pelo Consumidor, pelo que os Vendedores não podem garantir a disponibilidade dos Produtos adquiridos até ao início do referido processamento.

4.3. O não pagamento da encomenda no prazo de 24 horas/dias subsequentes à data em que a mesma foi finalizada implica o seu cancelamento automático.

4.4. Após a finalização do processo de encomenda, o Consumidor receberá um e-mail automático do GO.CV a acusar receção da encomenda.

4.5. Num prazo não superior a 48 horas/dias, o Consumidor receberá um segundo e-mail do GO.CV confirmando o envio da encomenda para a morada indicada, com uma data estimada de entrega, e remetendo cópia da(s) fatura(s) respetiva(s) emitidas pelo Vendedor.

4.6. Caso o Produto encomendado não esteja disponível no momento do processamento:



- (a) O Vendedor procurará proceder à sua reposição e, se a mesma afetar o prazo de entrega ou o preço do Produto, o Vendedor entrará em contacto com o Consumidor, que deverá aceitar expressamente a compra do Produto nas novas condições, para que o Vendedor dê continuidade ao processamento da encomenda;
- (b) Se não for possível proceder à reposição do Produto encomendado: (i) o Vendedor poderá propor ao Consumidor um Produto de qualidade e preço equivalentes, caso exista, devendo o Consumidor aceitar expressamente a encomenda do Produto equivalente para que o Vendedor dê continuidade ao seu processamento; ou (ii) se o Vendedor não propuser um Produto equivalente, ou o Consumidor não der o seu consentimento expresso à respetiva encomenda, os montantes pagos pelo Consumidor serão reembolsados no prazo máximo de 7 dias após a confirmação da indisponibilidade do Produto.
- 4.7. Os dados registados no GO.CV no decurso do processo de compra constituem prova das transações efetuadas.
- 4.8. Os sistemas de pagamento disponíveis no GO.CV poderão pertencer e ser geridos por entidades terceiras, pelo que a sua utilização pressupõe o conhecimento e aceitação dos termos e condições especificamente aplicáveis aos serviços em questão, sendo essas entidades, nos casos em que intervenham, as responsáveis pela execução da operação de pagamento.

## 5. Transporte e envio do Produto

- 5.1. Apenas serão efetuadas entregas de Produtos em Cabo Verde e, no que respeita a moradas de entrega fora do país, o mesmo será assegurado pelo Correio desse País.
- 5.2. As taxas de envio, que acrescem ao preço do(s) Produto(s), serão pagas pelo Consumidor sendo-lhe sempre indicadas antes de qualquer compra e podendo variar de uma encomenda para outra em função de fatores como o tamanho da encomenda, rota de envio, transportador e potenciais descontos.
- 5.3. O prazo estimado de entrega inclui o tempo de transporte, o qual poderá depender de vários fatores, incluindo o transportador selecionado e o destino da encomenda, bem como as condições rodoviárias, marítimas e/ou aéreas que possam condicionar o transporte.
- 5.4. As informações relativas ao prazo estimado de entrega serão disponibilizadas ao Consumidor no momento da encomenda do Produto, [podendo também ser consultadas [aqui](#)].

- 5.5. Os custos de expedição e transporte serão transmitidos ao Consumidor no momento da encomenda do Produto, [podendo também ser consultados [aqui](#)].
- 5.6. O Consumidor reconhece que os prazos estimados de entrega são indicativos, pelo que um atraso na entrega face à estimativa inicial não confere necessariamente ao Consumidor o direito a qualquer compensação ou indemnização.

## 6. Devolução do Produto

- 6.1. A partir do dia em que o Produto for entregue na morada indicada pelo Consumidor, este poderá exercer o seu direito de livre resolução do contrato de compra e venda (direito de arrependimento) sem necessidade de indicar qualquer motivo ou incorrer a quaisquer custos, no prazo máximo de 14 (catorze) dias, nos termos da legislação em vigor.
- 6.2. O direito de livre resolução deve ser exercido pelo Consumidor através do preenchimento do formulário de devolução disponível [aqui](#) (online), podendo este formulário ser igualmente preenchido numa loja dos CCV ou em locais próprios reconhecidos pelos CCV.
- 6.3. Em caso de encomendas constituídas por mais do que um Produto (ou mais do que uma unidade), o Consumidor poderá exercer o seu direito de livre resolução apenas relativamente a parte da encomenda efetuada, ou a uma parte das unidades adquiridas, devendo o formulário de devolução disponível permitir esta devolução parcial.
- 6.4. Após o preenchimento do formulário, o Consumidor receberá, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, no endereço de e-mail por si indicado ao GO.CV, a confirmação da receção do formulário de devolução, bem como uma etiqueta para devolução, a qual deverá ser impressa, pelo Consumidor ou pela loja dos CCV, e colada na parte exterior da embalagem da encomenda. De seguida, o Consumidor deverá optar por depositar a encomenda num posto/loja CCV ou em locais próprios reconhecidos pelos CCV, ou solicitar que o Produto seja recolhido na morada por si indicada.
- 6.5. Os custos de devolução serão suportados pelo Vendedor, exceto se, nos termos das respetivas condições de comercialização do(s) Produto(s) por si anunciadas no GO.CV, o Consumidor aceite, nos termos da legislação em vigor, que os referidos custos sejam por si suportados.

6.6. Os Produtos devolvidos serão analisados pelo Vendedor que, após verificar o bom estado do Produto, confirmará essa circunstância ao GO.CV para que este possa dar início ao processo de reembolso.

6.7. Salvo acordo das Partes em contrário, o Consumidor não poderá devolver:

- a) Produtos confeccionados de acordo com especificações do Consumidor ou que tenham sido manifestamente personalizados;
- b) Produtos que, pela sua natureza, não possam ser reenviados ou sejam suscetíveis de se deteriorar ou de ficar rapidamente fora de prazo;
- c) Produtos selados não suscetíveis de devolução, por motivos de proteção de saúde ou de higiene quando abertos após entrega;
- d) Produtos que, após a sua entrega e por natureza, fiquem inseparavelmente misturados com outros produtos;
- e) Produtos que sejam gravações áudio ou vídeo seladas ou de programas informáticos selados, a que o Consumidor tenha retirado o selo de garantia de inviolabilidade após a entrega; e
- f) Produtos que sejam jornais, periódicos ou revistas, com exceção dos contratos de assinatura para o envio dessas publicações.

## 7. Reembolsos

7.1. Em caso de resolução do contrato de compra e venda do Produto, serão reembolsados ao Consumidor todos os pagamentos por si efetuados, incluindo o preço do Produto e os custos de expedição e transporte - com exceção dos custos suplementares resultantes da eventual escolha de uma modalidade de envio diferente e mais onerosa do que a modalidade *standard* disponível no GO.CV - no prazo máximo de 14 (catorze) dias a contar da data em que a resolução tenha sido comunicada ao GO.CV.

7.2. O Consumidor poderá optar por receber o reembolso em dinheiro ou em saldo, a creditar na sua conta de utilizador do GO.CV, que poderá ser utilizado em compra futura no GO.CV.

7.3. No caso de um Produto ser devolvido com algum defeito ou com evidência de depreciação, o Consumidor poderá não ser integralmente reembolsado, podendo ser deduzida uma parte do valor a reembolsar em função do nível de depreciação apurado pelo Vendedor ao inspecionar o estado do Produto devolvido.

- 7.4. O reembolso será efetuado através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo Consumidor na compra do Produto.
- 7.5. Caso o Consumidor não seja reembolsado dos pagamentos por si efetuados no prazo previsto no ponto 7.1, será reembolsado em dobro no prazo de 15 (quinze) dias a seguir ao termo daquele.

## 8. Produtos com defeito ou desconformes

- 8.1. Se o Consumidor receber um Produto com defeito ou desconforme (isto é: cujas características sejam significativamente diferentes das descritas no anúncio constante da página do Vendedor no GO.CV), poderá optar entre exigir a reposição da sua conformidade (através da reparação ou substituição do Produto) ou a redução proporcional do preço, podendo ainda, em alternativa, resolver o contrato de compra e venda.
- 8.2. O consumidor dispõe de 30 (trinta) dias a contar da entrega do Produto para requerer a reposição da sua conformidade através do preenchimento do formulário de devolução disponível [aqui](#) (online), podendo o formulário ser igualmente preenchido e entregue numa loja CCV ou em locais próprios reconhecidos pelos CCV.
- 8.3. Para efetivar a devolução do Produto danificado ou desconforme, o Consumidor deverá seguir os passos descritos na cláusula 6.4 dos presentes Termos e Condições do Consumidor.
- 8.4. O Vendedor obriga-se a proceder à reparação, substituição, reembolso, ou redução proporcional do preço do Produto, conforme a opção do Consumidor, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data em que receba o Produto devolvido.
- 8.5. O Vendedor poderá recusar-se a reparar o Produto – pedindo ao Consumidor que escolha um dos outros meios alternativos previstos na cláusula 8.1 – se a reparação lhe impuser custos desproporcionados.
- 8.6. O Vendedor assume os custos com a devolução do Produto defeituoso ou desconforme e, quando aplicável, as despesas de transporte com o novo envio ao Consumidor do Produto substituído.
- 8.7. Caso o Produto tenha sido danificado durante o transporte, o GO.CV investigará o ocorrido e confirmará se o mesmo foi danificado em trânsito, e, confirmando-se que tal sucedeu, o GO.CV reembolsará o Consumidor do preço total da compra.



## 9. Produtos extraviados

- 9.1. Se o Consumidor não receber o Produto por si adquirido, de acordo com o Padrão de Entrega escolhido e a contar da finalização da encomenda, deverá informar o serviço de apoio ao cliente do GO.CV dessa circunstância no prazo de 5 dias úteis, por meio de chamada telefónica para o número(+238) 2608760 | (+238) 9873898 ou por meio de e-mail para o endereço [go@correios.cv](mailto:go@correios.cv) .
- 9.2. Nesta situação, o GO.CV investigará o ocorrido e confirmará se o Produto foi extraviado e, confirmando-se que tal sucedeu, o GO.CV reembolsará o Consumidor do preço total da compra (incluindo as taxas de envio aplicáveis) ou enviará um Produto idêntico ao encomendado, conforme a opção que lhe seja comunicada pelo Consumidor.

## 10. Garantia ao Consumidor

- 10.1. Os Produtos disponíveis para compra no GO.CV estão abrangidos por garantia pelo período de 1 (um) ano a contar da sua entrega ao Consumidor que os adquira.
- 10.2. O Consumidor pode, durante o período de vigência da garantia e em caso de defeito, requerer a substituição do Produto por um Produto igual (caso o Vendedor ainda o tenha disponível), a sua reparação ou a devolução do preço pago. Nos restantes casos, aplicam-se as condições da garantia comercial de cada Vendedor, caso este disponibilize uma garantia.
- 10.3. No caso de o Vendedor não proceder à devolução, reembolso ou substituição do Produto que esteja abrangido por garantia no prazo de 30 (trinta) dias de calendário a contar da receção do pedido do Consumidor, o GO.CV pode, após notificação ao Vendedor para o efeito, reembolsar ele próprio o Consumidor, deduzindo o valor desse reembolso no ciclo de pagamentos seguinte ou enviando a respetiva nota de débito ao Vendedor.

## 11. Responsabilidade pelos Produtos

- 11.1. Sem prejuízo do disposto nos Termos e Condições para Vendedores, disponíveis [aqui](#), o Vendedor é exclusivamente responsável por garantir o seguinte:
- A fidedignidade, rigor e exatidão de todas as informações, dados e conteúdos disponibilizados na, ou através da, plataforma GO.CV, nomeadamente a descrição das características dos Produtos, preços, qualidades, bem como por quaisquer conteúdos que os acompanhem;
  - As características, condição, nível de conservação e estado geral dos Produtos;



- c) A existência e exatidão da documentação associada ao Produto disponibilizado no GO.CV;
- d) Que os Produtos disponibilizados, bem como quaisquer conteúdos relativos aos mesmos, são da sua exclusiva propriedade ou autoria, não violando quaisquer direitos de terceiros (incluindo direitos de propriedade intelectual);
- e) Que os Produtos disponibilizados não violam a lei aplicável, nem promovem o racismo, discriminação ou violência, mais não contendo linguagem ou conteúdo ofensivo, obsceno ou difamatório.

11.2. São, assim, da exclusiva responsabilidade do Vendedor todos os aspetos relacionados com o processo de formação, celebração e/ou execução do contrato de compra e venda do Produto com o Consumidor, incluindo todo o processo de transferência de propriedade e de posse sobre o mesmo.

## **12. Serviço de apoio ao cliente e contacto com o Vendedor**

12.1. O GO.CV disponibiliza um serviço de apoio ao cliente que poderá auxiliar o Consumidor com quaisquer questões ou dúvidas relacionadas com a utilização do GO.CV, incluindo questões relacionadas com a compra dos Produtos, com a sua entrega, devoluções, cancelamentos, entre outros, atuando o GO.CV como intermediário entre o Consumidor e o Vendedor.

12.2. Os contactos com o Vendedor neste âmbito poderão estar sujeitos a custos inerentes aos serviços de comunicações eletrónicas utilizados para o efeito, os quais serão suportados exclusivamente pelos Consumidores, não sendo suscetíveis de reembolso.

12.3. O GO.CV faculta ainda aos Consumidores canais de contacto direto com determinados Vendedores para questões relacionadas com os Produtos por estes disponibilizados, através do envio de mensagens em circuito privado.

## **13. Política relativa a dados pessoais do Consumidor**

O tratamento dos dados pessoais dos Utilizadores obedece à Lei n.º 133/V/2001, de 22 de janeiro, que estabelece o regime jurídico geral de proteção de dados pessoais das pessoas singulares.

## **14. Reclamações**



- 14.1. Para quaisquer reclamações ou esclarecimentos relacionados com os Produtos adquiridos através do GO.CV, o Consumidor poderá contactar o serviço de apoio ao cliente, ou preencher o formulário de reclamação disponibilizado [aqui](#).
- 14.2. O GO.CV apenas intermediará reclamações relativas a Produtos comercializados por Vendedores através desta plataforma caso estas sejam por si recebidas no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias de calendário após a finalização da encomenda, passando os Vendedores, decorrido esse prazo, a assumir diretamente com os Consumidores a gestão de quaisquer reclamações.
- 14.3. Os litígios entre o Consumidor e o Vendedor deverão ser resolvidos no âmbito da relação direta entre ambos, sem prejuízo de o GO.CV poder intervir através de ferramentas colocadas à disposição do Consumidor no GO.CV.
- 14.4. O Consumidor receberá uma resposta à sua reclamação no prazo de 5 dias, sendo o Vendedor quem assume responsabilidade pela resolução da disputa.
- 14.5. Em caso de disputa, ambas as Partes devem envidar todos os esforços para resolvê-la de forma amigável e célere.

## 15. Disposições Finais

- 15.1. Os presentes Termos e Condições do Consumidor podem ser alterados, devendo o GO.CV informar os Consumidores de quaisquer alterações pretendidas com 30 (trinta) dias de calendário de antecedência sobre a data da sua entrada em vigor.
- 15.2. Quaisquer alterações serão disponibilizadas na plataforma do GO.CV, pelo que o Consumidor deve consultar os Termos e Condições do Consumidor sempre que efetuar uma compra para confirmar se houve atualizações ou alterações face a versões anteriores.
- 15.3. Caso alguma das disposições dos presentes Termos e Condições do Consumidor seja declarada nula, ineficaz, venha a ser anulada, ou não seja, de alguma forma, exequível, tal não afetará a validade ou eficácia das restantes cláusulas, as quais se manterão plenamente em vigor.

## 16. Legislação aplicável e Foro

- 16.1. Os presentes Termos e Condições do Consumidor regem-se pela legislação vigente no ordenamento jurídico de Cabo Verde.





- 16.2. Todas as questões relacionadas com a interpretação e/ou execução dos presentes Termos e Condições do Consumidor no âmbito do GO.CV deverão ser resolvidas preferencialmente pela via negocial.
- 16.3. Em caso de litígio decorrente da interpretação ou aplicação das normas dos presentes Termos e Condições, as partes poderão recorrer à mediação com vista à sua resolução extrajudicial.
- 16.4. O recurso à mediação é de natureza facultativa e qualquer tentativa de alcançar um acordo através de mediação para fins de resolução de litígios não afeta o direito da parte respetiva intentar ação judicial a qualquer momento.
- 16.5. Será competente para resolver o litígio o Tribunal da Comarca da Praia

**Anexo I** – Padrão de Distribuição.

**Anexo II** - Padrão de Recolha e Entrega.

