

Termos e Condições Gerais

de ZWILLING J.A. Henckels Iberia, S.A. para a loja *online* disponível em zwilling.com/pt (“Loja *Online* da ZWILLING”)

Status: 18 de junho de 2026

§ 1 Âmbito de aplicação

1.1 A relação comercial entre a ZWILLING J.A. Henckels Iberia, S.A. ("ZWILLING") e o cliente ("Cliente") é regida exclusivamente pelos seguintes Termos e Condições Gerais ("TCG") na versão válida ao momento da encomenda. A ZWILLING não aceita quaisquer termos e condições divergentes do Cliente sem o consentimento expresso por escrito.

1.2 O Cliente é um consumidor, a menos que o objetivo das entregas encomendadas possa ser predominantemente atribuído à sua atividade comercial ou profissional independente (ver Artigo 3 do Decreto Legislativo Real 1/2007, de 16 de Novembro, que aprova o texto revisto da Lei Geral de Defesa dos Consumidores e Utilizadores e outras leis complementares - doravante, o "Lei espanhola do Consumidor"). Por outro lado, um empresário é qualquer pessoa singular ou coletiva ou sociedade com capacidade jurídica que, ao celebrar o contrato, atue no exercício da sua atividade comercial ou profissional independente (Artigo 4 da Lei espanhola do Consumidor).

§ 2 Conclusão do contrato

2.1 A realização de uma encomenda na Loja Online ZWILLING constitui uma aceitação da oferta ZWILLING feita na Loja Online ZWILLING para celebrar um contrato de venda. No entanto, a aceitação só pode ser feita e transmitida se o Cliente tiver aceite estes TCG e a Política de Privacidade e os tiver assim incluído na sua comunicação. Quando o Cliente realizar uma encomenda na Loja Online ZWILLING, a ZWILLING enviará ao Cliente um e-mail com a confirmação da receção da encomenda e com a listagem dos detalhes da encomenda (confirmação da receção), que o Cliente pode imprimir utilizando a função "Imprimir". Essa confirmação da receção não constitui a aceitação da oferta, mas apenas visa informar ao cliente que seu pedido foi recebido pela Zwilling. Um contrato de compra é concluído apenas quando a Zwilling envia o produto solicitado ao cliente e confirma o envio ao cliente com um segundo email (confirmação de envio). Nenhum contrato de compra é confirmado para produtos do mesmo pedido que não aparece na confirmação do envio. A ZWILLING confirmará o envio para o Cliente com um segundo e-mail (confirmação de envio). A ZWILLING guarda o texto do contrato e envia os dados da encomenda e os Termos e Condições Gerais para o Cliente por e-mail. Os TCG podem ser visualizados e descarregados a qualquer momento aqui nesta página. As encomendas anteriores do Cliente podem ser visualizadas no login do Cliente. O parceiro contratual é a ZWILLING J.A. Henckels Iberia, S.A., Ctra. de L'Hospitalet nº 11, Nave 1, 08940 Cornellà del Llobregat (Barcelona), Espanha.

2.2 A ZWILLING não oferece produtos para compra por menores (isto é, indivíduos com idade inferior a 18 anos), isto também se aplica a produtos para crianças (por exemplo, talheres para crianças).

2.3 Todos os produtos são vendidos apenas em quantidades que sejam usuais para uma residência. Isto refere-se tanto ao número de produtos solicitados numa encomenda como à realização de várias encomendas para o mesmo produto, onde as encomendas individuais cobrem uma quantidade usual para uma residência.

§ 3 Política de Revogação

Se o Cliente for um consumidor de acordo com o Artigo 3 e seguintes da Lei espanhola do Consumidor (ver também § 1 e 2 destes Termos e Condições), tem o direito legal de Revogação que se segue:

3.1 Direito de Revogação

O cliente tem o direito a cancelar o contrato no prazo de catorze dias sem necessidade de apresentar motivos para tal. O prazo para revogação é de catorze dias a partir do dia em que o cliente ou um terceiro por ele indicado que não seja o transportador tomou posse dos bens ou - no caso de vários bens encomendados pelo cliente como parte de uma única encomenda serem entregues separadamente - no dia em que o cliente ou um terceiro por ele indicado que não seja o transportador tomou posse dos últimos bens.

A fim de exercer o seu direito de livre resolução, o cliente deve informar a ZWILLING da sua decisão de resolução do contrato através de uma declaração clara (por exemplo, por via de uma carta enviada por correio, fax ou e-mail). Para este efeito, pode utilizar o modelo de formulário de revogação anexo em § 3.3 destes TCG que, no entanto, não é obrigatório.

O comprador também poderá exercer o seu direito de livre resolução online através da secção [Resolução do contrato de compra e venda](#). Caso utilize esta funcionalidade online, enviar-lhe-emos sem demora uma confirmação de receção num suporte duradouro (por exemplo, por e-mail), na qual serão confirmados o conteúdo da comunicação de resolução, bem como a data e a hora da sua receção.

A revogação tem de ser enviada para:

ZWILLING J.A. Henckels Iberia, S.A.
Loja *Online* Espanha
Ctra. de L'Hospitalet nº 11, Nave 1
08940 Cornellà del Llobregat (Barcelona)
Espanha

Em caso de envio da declaração de revogação por fax, esta deve ser endereçada para:

Número de Fax: (+ 34) 934 800 108

Em caso de envio de e-mail de revogação, este deve ser endereçado para:

Endereço de correio eletrónico: info@zwilling.pt

A fim de observar o período de revogação, é suficiente que o Cliente envie a notificação do exercício do direito de revogação antes do termo do período de revogação.

3.2 Consequências da Revogação

Se o Cliente cancelar o contrato, a ZWILLING deverá reembolsar o Cliente por todos os pagamentos que recebeu do mesmo, incluindo os custos de entrega (com exceção dos custos adicionais resultantes do facto de o cliente ter escolhido um tipo de entrega diferente da entrega padrão mais económica oferecida pela ZWILLING), sem atraso indevido e o mais tardar no prazo de catorze dias a partir do dia em que a ZWILLING tenha recebido a notificação de revogação do contrato por parte do Cliente. Para este reembolso, a ZWILLING utilizará os mesmos meios de pagamento que o Cliente utilizou para a transação original, salvo acordo expresso em contrário com o Cliente; em caso algum será cobrada ao cliente qualquer taxa por este reembolso.

A ZWILLING pode recusar o reembolso até ter recebido os bens de volta ou até o Cliente ter fornecido prova de que devolveu os bens, o que ocorrer primeiro.

O Cliente deve devolver ou entregar os bens à ZWILLING sem demora indevida e, em qualquer caso, o mais tardar no prazo de catorze dias a partir do dia em que notifica a ZWILLING da revogação. O prazo será considerado respeitado se o Cliente enviar os bens antes do termo do prazo de catorze dias.

O envio de devolução deve ser feito para a seguinte morada:

ZWILLING J.A. Henckels Iberia, S.A.
Ctra. de L'Hospitalet nº 11, Nave 1
08940 Cornellà del Llobregat (Barcelona)
Espanha

O cliente deve devolver a mercadoria cancelada e é responsável pelos custos de devolução e pela obtenção do comprovativo de envio. Os produtos não desejados têm de ser devolvidos em perfeitas condições sem qualquer utilização do mesmo, além da mera verificação do seu estado. Enquanto o produto estiver na posse do cliente, o cliente deve guardá-lo cuidadosamente e tomar cuidado para que não seja danificado..

- Fim da Política de Revogação -

3.3 Formulário de Revogação modelo

Se o Cliente desejar cancelar o contrato, pode preencher o seguinte formulário e devolvê-lo à ZWILLING. No entanto, o formulário não é obrigatório.

Para

ZWILLING J.A. Henckels Iberia, S.A., Ctra. de L'Hospitalet nº 11, Nave 1, 08940 Cornellà del Llobregat (Barcelona), Espanha ou info@zwilling.pt

- Eu/Nós (*) pelo presente revogo(amos) o meu/nosso (*) contrato para a compra dos seguintes bens (*)/para o fornecimento do seguinte serviço (*),

- Encomendado em (*)/recebido em (*),

- Nome do(s) consumidor(es),

- Morada do(s) consumidor(es),

- Assinatura do(s) consumidor(es) (apenas se a notificação for enviada em papel),

- Data

(*) Eliminar conforme apropriado.

3.4 Exclusão de Revogação

O direito de revogação é excluído se forem entregues bens que não sejam pré-fabricados e para cujo fabrico uma seleção ou determinação individual pelo Cliente seja decisiva, ou que sejam claramente adaptados às necessidades pessoais do Cliente. O direito de livre resolução não se aplica aos seguintes contratos: contratos para a entrega de bens selados que não sejam adequados para devolução por razões de proteção da saúde ou higiene, se o seu selo tiver sido removido após a entrega.

§ 4 Direito de Cancelamento

4.1 Para além dos direitos legais do Cliente de acordo com o § 3 destes TCG, a ZWILLING concede ao Cliente o seguinte direito a cancelar um contrato:

O Cliente pode cancelar um contrato independentemente do período de revogação de 14 (catorze) dias (ver § 3 dos presentes termos e condições), devolvendo os bens no prazo de 30 (trinta) dias após a sua receção (o prazo começa no dia seguinte à receção dos bens) para a seguinte morada:

ZWILLING J.A. Henckels Iberia, S.A.
Ctra. de L'Hospitalet nº 11, Nave 1
08940 Cornellà del Llobregat (Barcelona)
Espanha

4.2 O envio pontual é suficiente para cumprir o prazo. Contudo, o pré-requisito para o exercício do direito de cancelamento em conformidade com o § 4 destes TCG é que o Cliente devolva os bens completos e sem danos na embalagem de venda original; os bens que tenham sido utilizados não podem ser aceites de volta.

4.3 O cliente deve devolver a mercadoria cancelada e é responsável pelos custos de devolução e pela obtenção do comprovativo de envio.

4.4 O reembolso deve ser efetuado aquando do exercício do direito de cancelamento em conformidade com o § 4 dos presentes TCG, na forma originalmente utilizada pelo Cliente para pagamento, salvo acordo expresso em contrário com o mesmo.

4.5 O direito legal de revogação (ver § 3 destes TCG) não é afetado pelo direito de cancelamento previsto no § 4 destes TCG. Apenas os requisitos legais mencionados no § 3 destes TCG se aplicam ao exercício do direito legal de revogação. O direito legal de revogação e os direitos de garantia do Cliente nos termos do § 7 das presentes TCG não são limitados pelas disposições sobre o direito de cancelamento nos termos do § 4 dos presentes TCG.

§ 5 Preços e entrega

5.1 Todos os preços estipulados na Loja *Online* da ZWILLING estão expressos em Euros, incluindo o imposto de valor acrescentado legalmente previsto. Os preços previstos no momento da encomenda são válidos.

5.2 Os bens apenas são expedidos para uma morada localizada em Portugal. Posteriormente ao envio do recibo de confirmação, o tempo de entrega previsto para entregas realizadas em Portugal é aproximadamente 2-4 dias úteis. Não realizamos envios para os Açores e Madeira.

5.3 Caso a ZWILLING não consiga proceder à entrega dos bens por culpa que não lhe seja imputável (e.g. devido a causas de força maior ou por falta de cumprimento de obrigações contratuais por parte de fornecedor/fornecedora da ZWILLING), a ZWILLING deve comunicar imediatamente ao Cliente que o bem encomendado não se encontra disponível e quaisquer pagamentos realizados pelo Cliente devem ser reembolsados imediatamente.

5.4 A ZWILLING suporta o risco do envio.

§ 6 Métodos de pagamento, vencimento e incumprimento do pagamento

6.1 A ZWILLING oferece os seguintes métodos de pagamento na loja *online*: cartão de crédito (MasterCard, VISA) ou Paypal. A ZWILLING reserva o direito de não disponibilizar métodos de pagamentos individuais ou de fazer referência a outros métodos de pagamento em casos individuais.

6.2 O montante da fatura é devido imediatamente. Caso o pagamento seja realizada por cartão de crédito, o montante da fatura será debitado da conta associada ao cartão de crédito no momento da encomenda dos bens.

§ 7 Direitos de garantia; responsabilidade

7.1 Caso haja um defeito no bem comprado, os direitos de garantias legalmente previstos devem ser aplicados. A cessão das queixas do Cliente está excluída.

7.2 O Cliente encontra-se obrigado a tomar todas as medidas necessárias e razoáveis para prevenir ou mitigar o dano.

7.3 Na eventualidade de uma segunda entrega, por motivo de substituição, o Cliente está obrigado a devolver os bens inicialmente entregues pela ZWILLING, sem atraso, por conta da ZWILLING. A devolução dos bens defeituosos deve ser prosseguida de acordo com as regulações legais e, em qualquer caso, num prazo razoável a partir do momento em que o

Cliente informou a ZWILLING sobre a falta de conformidade. A ZWILLING reserva o direito de apenas efetuar a entrega de substituição apenas após a primeira devolução dos bens entregues.

7.4 O período de garantia é de três anos para Clientes (ver § 1, parágrafo 2 dos Termos e Condições Gerais) calculado a partir do momento de conclusão do contrato.

7.5 A ZWILLING não é responsável por defeitos dos bens que sejam causados pelo facto de os bens não serem tratados de forma correta pelo Cliente ou forem alterados de uma forma que não tenha sido aprovada pela ZWILLING. O mesmo é aplicável ao Cliente que não tenha seguido as instruções relativamente ao tratamento e cuidados dos bens.

§ 8 Compensação, Retenção

O Cliente apenas tem o direito de compensação se os seus pedidos reconventionais estiverem legalmente previstas ou não sejam refutados pela ZWILLING. O Cliente apenas pode exercer o direito de retenção se o seu pedido reconvenicional for fundamentado na mesma relação contratual.

§ 9 Retenção do título

Os bens entregues permanecem propriedade da ZWILLING até ao momento em que o Cliente pague a totalidade do valor.

§ 10 Tratamento de dados pessoais

A ZWILLING trata os dados pessoais do visitante da Loja *Online* ou Cliente no decurso da operação da Loja *Online* da ZWILLING e o processamento de encomendas. As informações de detalhes acerca do tratamento de dados pessoais encontram-se na Política Privada da ZWILLING disponível aqui [Política Privada](#).

§ 11 Resolução de litígios do Cliente

A Comissão Europeia disponibiliza uma plataforma online para resolução de litígios, cujo acesso se encontra disponível na hiperligação <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. De acordo com o Artigo 9 da Lei 7/2017 de 2 de novembro de 2017 que resulta da transposição para o ordenamento jurídico espanhol da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013 relativamente a resolução alternativa de litígios entre consumidores, gostaríamos de realçar que a ZWILLING não se encontra disponível nem obrigada a participar em procedimentos de resolução de litígios perante o Órgão de Arbitragem Universal.

§ 12 Lei aplicável, local de jurisdição

A lei aplicável é a lei espanhola com exceção da Convenção de Vendas da ONU. Se o Cliente for um consumidor qualquer litígio decorrente da relação contratual deve ser resolvido pelos tribunais do domicílio do consumidor. Se o Cliente for um empresário ou uma entidade jurídica

a jurisdição competente para todos os litígios decorrentes da relação contratual entre o Cliente e a ZWILLING são os tribunais de Lisboa, Portugal.