

## Termos e condições de uso

### Termos e condições de uso

#### Condições de Venda e de utilização do website

Informação actualizada a 25 de Fevereiro de 2026.

Estas condições de venda são firmadas entre Cátia Sofia Guedes Soares, representante de [www.prendanatural.pt](http://www.prendanatural.pt), NIF 260266868, situado em Tv. Bto Domingos Jorge 44-4ES, 4470-280 Maia, e as pessoas que tendo interesse em efetuar compras através da plataforma disponível em [www.prendanatural.pt](http://www.prendanatural.pt), usem como tal o seu interface de utilizador, doravante aqui designadas como “Cliente”. Ambas as partes acordam que serão reguladas pelo presente contrato.

Valor mínimo em produtos para encomendar na loja online PrendaNatural: 8,95€ (IVA incluído)

#### Aviso Importante

O uso de cristais é uma prática complementar que pode trazer bem-estar espiritual e emocional, mas não substitui tratamentos médicos, psicológicos ou terapias prescritas por profissionais da saúde.

Sempre consulte seu médico ou profissional de saúde qualificado para qualquer condição física ou emocional.

Os produtos oferecidos nesta loja têm propósitos energéticos e espirituais, não sendo indicados como substitutos de cuidados médicos.

#### ARTGº 1 – OBJETO

Estas condições de venda têm por objeto definir as informações necessárias ao Cliente sobre as modalidades da encomenda, venda, pagamento e entrega das suas compras efetuadas em [www.prendanatural.pt](http://www.prendanatural.pt), regulando assim todas as etapas requeridas para a realização da encomenda, e garantindo a sua boa conclusão entre as partes.

#### ARTGº 2 – ENCOMENDAS

1. O Cliente pode enviar a encomenda através do processo de compra do website, selecionando os produtos escolhidos através do botão “comprar”. Para tal, o Cliente deverá começar por se registar no website onde deverá disponibilizar as informações aí requeridas até finalizar e concluir o registo. Após esse passo deverá voltar à página de entrada e clicar em “Entrar” através de combinação entre nome de utilizador e respetiva senha, previamente por si definidas nas condições de registo.
2. Concluído o processo descrito no ponto 1, o Cliente deverá continuar o processo de compra que lhe é solicitado pelo sistema online, com as informações para tal necessárias, como sejam a morada de entrega e faturação, a forma de envio, de pagamento. Se desejar o NIF na sua fatura por favor coloque o ao fazer a encomenda, ou indique-o via email [cat@prendanatural.pt](mailto:cat@prendanatural.pt) ou pelo contacto telefónico 91 0424656 no momento da sua encomenda.
3. A requisição da encomenda pelo Cliente corresponde à sua aceitação plena dos preços e descrição dos produtos disponibilizados, bem como destas condições de venda.
4. PrendaNatural compromete-se a enviar as encomendas recebidas até ao limite dos seus stocks. Na indisponibilidade de um ou mais produtos compromete-se a informar tão rápido quanto possível o Cliente, e em função desse contacto e da vontade do mesmo, trocar por outro produto.

5. A validade dos pedidos de encomenda é de 2 dias (48 horas). Caso o pagamento não seja rececionado dentro deste prazo, a encomenda não poderá ser confirmada e será cancelada. Qualquer valor recebido após esta data será devolvido sob a forma de vale para ser usado numa nova encomenda ou em último caso a combinar com ambas as partes.

5.1 No caso de a encomenda ter exemplares únicos, o prazo de pagamento da encomenda é de 24 horas, e caso não tenha sido efetuado, reservamo-nos ao direito de a cancelar.

5.2 Reservamos o direito de cancelar Encomendas abusivas, ou seja, encomendas sucessivas pelo mesmo utilizador que não foram pagas e sem resposta por parte do mesmo.

6. As encomendas de valor superior a 55 euros (IVA incluído) terão portes de envio gratuitos via CTT para Portugal. Encomendas de 0 a 54,99 Euros, terão um valor de 5,95 euros via CTT (IVA incluído) para Portugal.

6.1 Encomendas para fora de Portugal e dentro da Europa têm o valor de 9,95€ (com embalagem final com peso inferior a 1kg) e o tempo de entrega poderá variar entre 5 a 15 dias úteis. Encomendas para fora de Portugal, acima de 1kg, o valor do envio será sempre calculado de acordo com o peso final e o país de entrega.

### ARTGº. 3 – ENTREGAS

1.1 Efetuamos envios às Segundas, Terças e Quintas feiras.

1.2 A entrega das encomendas poderá ser feita, através de diversas modalidades, em território nacional privilegiando-se os CTT, no entanto a entrega ao domicílio não pode ser efetuada em Apartados.

2. PrendaNatural compromete-se a entregar os artigos encomendados com a maior brevidade possível, podendo ser considerada uma situação normal entre 24h e 96h, estimando-se este cálculo após a validação do pagamento, e esforçando-se sempre por cumprir estes prazos.

3. Prevendo-se dificuldade no seu cumprimento, disso informará o Cliente, disponibilizando-lhe a opção de resolução do contrato. Não acionando esse direito, assumimos que o Cliente mantém o interesse na encomenda consentindo a entrega para além do referido prazo.

4. Sempre que possível, as encomendas pagas antes das 10 horas são enviadas no próprio dia, após as 10 horas as encomendas são enviadas no dia útil seguinte.

5. O cliente tem a responsabilidade de fornecer uma morada de entrega válida e correta. No caso da morada de entrega indicada não ser correta, ou a encomenda não ser reclamada por destinatário ausente a encomenda não será entregue e será devolvida ao remetente, sem reembolso do custo de envio. Nestes casos, visto a responsabilidade de fornecer uma morada válida, o levantamento da encomenda em caso de ausência o ser do cliente, para o re-envio da encomenda para o cliente, mediante entrega de nova morada válida, será fornecido ao cliente o pedido de pagamento de 4,95 Euros.

5.1 O Cliente tem a responsabilidade de verificar o número de seguimento enviado em todas as encomendas para ver o paradeiro da sua encomenda. Caso tenha sido efetuado uma tentativa de entrega e o destinatário ausente, a encomenda segue para o Posto CTT e o cliente tem a responsabilidade de a Levantar no prazo de 5 dias úteis. Caso a encomenda seja devolvida, e o cliente não deseje pagar nova taxa de re-envio e consequentemente cancelar a encomenda, o valor do envio (5,95€) não será reembolsado.

5.2 No caso de uma encomenda ser devolvida e não ser reclamada nos 6 meses após o envio inicial, reservamo-nos ao direito de posse dos bens devolvidos de forma integral.

### ARTGº. 4 – PAGAMENTOS

1. As modalidades de pagamento são o Multibanco, MBWAY e Paypal.
2. Em território nacional o Cliente pagará uma soma correspondente aos custos dos produtos desejados.
3. PrendaNatural empregará todos os esforços para garantir a máxima confidencialidade e segurança nos dados transmitidos através da internet.
4. Para que a encomenda possa ser aceite e validada, o pagamento deverá ser efetuado nos termos e prazos previstos no nº 5 do Artgº. 2 das presentes condições de venda.
5. O Prazo de Pagamento de uma encomenda é até 24 horas (quando a encomenda tem exemplares únicos) e até 48 horas (encomendas com qualquer tipo de produtos). Caso o pagamento não seja efetuado nesse prazo, reservamos o livre direito de cancelar a encomenda.
6. Se um cliente efetuar várias encomendas seguidas e sem efetuar pagamento, entramos em contacto com o cliente e caso não obtenhamos alguma resposta, reservamos o livre direito de cancelar as encomendas.

#### ARTGº. 5 – PREÇOS

1. Todos os preços na loja online têm IVA incluído, à taxa em vigor à data do pagamento da encomenda, entendem-se sempre em Euros.
2. Os preços apresentados na conclusão do processo de compra serão sempre os que estarão em vigor e mais atualizados, no entanto, só devem ser considerados válidos enquanto estiverem visíveis no website em página refrescada (páginas ou cache não refrescadas, podem mostrar preços que já não estão em vigor). O preço visionado, fica garantido nestas condições, apenas após a encomenda se encontrar devidamente registada.
3. Os preços são individualmente colocados, no entanto, pode existir um lapso e colocar um valor incorreto em algum artigo. Nesses casos, a PrendaNatural irá contactar o cliente a indicar a situação e perguntar se deseja manter a sua encomenda corrigindo o valor acordado.

#### ARTGº. 6 – DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

Nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, o Cliente dispõe de um prazo de 14 dias para exercer o direito de livre resolução, a contar da data de receção da encomenda, sem necessidade de indicar qualquer motivo.

Para exercer o direito de livre resolução, o Cliente deverá comunicar essa intenção à PrendaNatural, através de email para [cat@prendanatural.pt](mailto:cat@prendanatural.pt), antes de terminado o prazo referido no número anterior.

O Cliente deverá devolver os bens no prazo máximo de 14 dias após a comunicação da resolução, sendo os custos de devolução suportados pelo Cliente.

Os produtos devolvidos deverão encontrar-se em perfeitas condições de venda, no mesmo estado em que foram entregues ao Cliente, sem sinais de utilização, dano ou alteração.

A PrendaNatural não aceita devoluções enviadas com portes a pagar ou contra reembolso. O reembolso será efetuado no prazo máximo de 14 dias após a receção dos bens devolvidos ou da prova do seu envio.

Exclusões ao direito de livre resolução:

O direito de livre resolução não se aplica a produtos personalizados ou preparados de acordo com especificações do Cliente;

produtos que, pela sua natureza, não possam ser devolvidos ou que, após utilização, não se encontrem em condições de venda.

## **ARTGº. 7 – RECLAMAÇÕES**

O Cliente poderá apresentar as suas reclamações através do endereço de email **cat@prendanatural.pt**. Todas as reclamações serão analisadas com a maior brevidade e atenção possível.

Nos termos da legislação aplicável, a PrendaNatural dispõe de **Livro de Reclamações Eletrónico**, acessível através da plataforma oficial:

<https://www.livroreclamacoes.pt>

Sempre que possível, agradecemos que o Cliente entre previamente em contacto connosco, de forma a podermos procurar uma solução rápida e satisfatória.

## **ARTGº. 8 - RESPONSABILIDADE**

Prendanatural não se responsabiliza por quaisquer inconvenientes ou prejuízos causados ao Cliente pela utilização da rede de Internet, tais como: rutura de serviço, intrusão exterior, anomalias provocadas por vírus informáticos ou qualquer outro caso de força maior.

## **ARTGº. 9 – TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

A PrendaNatural procede ao tratamento dos dados pessoais do Cliente em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) e demais legislação aplicável.

Os dados pessoais recolhidos destinam-se exclusivamente à gestão de encomendas, faturação, entrega dos produtos, comunicação com o Cliente, cumprimento de obrigações legais e, quando autorizado, para fins de marketing direto.

O Cliente tem o direito de acesso, retificação, apagamento, limitação, oposição e portabilidade dos seus dados pessoais, podendo exercer esses direitos mediante pedido escrito para [cat@prendanatural.pt](mailto:cat@prendanatural.pt)

Os dados pessoais não serão cedidos a terceiros, exceto quando tal seja necessário para o cumprimento de obrigações legais ou para a execução do contrato (ex.: transportadoras).

## **ARTGº. 10 – MARKETING DIRETO**

O envio de comunicações de Marketing Direto, nomeadamente newsletters, campanhas promocionais ou informações comerciais, apenas será efetuado mediante consentimento prévio e expresso do Cliente.

O Cliente poderá, a qualquer momento, retirar o seu consentimento para o recebimento de comunicações de Marketing Direto, sem qualquer custo, através do link de cancelamento presente nas comunicações ou mediante pedido para [cat@prendanatural.pt](mailto:cat@prendanatural.pt)

A retirada do consentimento não compromete a licitude do tratamento efetuado até essa data.

## **ARTGº. 11 – PROPRIEDADE INTELECTUAL**

1. Todo o conteúdo do website [www.prendanatural.pt](http://www.prendanatural.pt) é propriedade com direitos reservados, não podendo ser copiado ou reproduzido, salvo na medida estritamente necessária a permitir a sua leitura on-line.
  2. Todos os textos, imagens, ilustrações, fotografias, marcas e outros elementos do website [www.prendanatural.pt](http://www.prendanatural.pt) estão protegidos por lei.
  3. O cibernauta que disponha de um Website na Internet e que deseje colocar, para seu uso pessoal, um link que remeta diretamente ao [www.prendanatural.pt](http://www.prendanatural.pt), tem obrigatoriamente que pedir autorização à PrendaNatural.
  4. No caso do ponto acima não se tratará de um acordo implícito de afiliação.
- ARTGº. 12 – PROVA**  
As Partes acordam que os registos informatizados, conservados nos sistemas informáticos da PrendaNatural em condições razoáveis de segurança fazem prova das comunicações, das encomendas e dos pagamentos efetuados entre as partes.

Consulte também a nossa Política de Privacidade nesta ligação.

#### **ARTGº. 13 – LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO**

Os presentes Termos e Condições são regidos e interpretados de acordo com a lei portuguesa.

Em caso de litígio de consumo, o Cliente pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios (RAL), sem prejuízo do recurso aos tribunais judiciais.

#### **ARTGº. 14 – RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS**

Em cumprimento do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, informa-se que, em caso de litígio, o Cliente poderá recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo.

Mais informações estão disponíveis no Portal do Consumidor em: [www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt)

A lista atualizada das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo encontra-se disponível em:

<https://www.consumidor.gov.pt>

#### **ARTGº. 15 – GARANTIA LEGAL E CONFORMIDADE DOS BENS**

Nos termos do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, os produtos vendidos pela PrendaNatural beneficiam da garantia legal de conformidade aplicável aos contratos de compra e venda celebrados com consumidores.

Caso um produto apresente uma falta de conformidade existente à data da entrega, o Cliente poderá exercer os direitos legalmente previstos, nomeadamente solicitar a reparação, a substituição, a redução adequada do preço ou a resolução do contrato, nas condições e prazos definidos pela legislação em vigor.

Para exercer qualquer direito relacionado com a garantia legal, o Cliente deverá contactar a PrendaNatural através do endereço de email [cat@prendanatural.pt](mailto:cat@prendanatural.pt), indicando o número da encomenda e descrevendo a situação verificada.