

## FORMULÁRIO DE DEVOLUÇÃO

### 1- Posso devolver um artigo que adquiri na Loja Online CTT?

Sim, poderá devolver a sua encomenda desde que cumpridas as seguintes condições:

- Devolução dos artigos adquiridos em devido estado de conservação e com a embalagem original.
- Devolução da fatura de venda, da guia de remessa que comprova a receção do produto e do Formulário de Devolução devidamente preenchido.
- Não se aceitam devoluções de produtos perecíveis, como por exemplo o artigo Chocotelegram, a menos que o produto tenha defeito ou se trate de manifesto erro dos CTT.
- Não ser retirado o selo de garantia de inviolabilidade de CDs e discos.
- No caso de uma devolução de um artigo comprado com preço reduzido (oferta especial ou promoção) os CTT reembolsarão unicamente o valor efetivamente pago pelo cliente conforme conste na respetiva fatura.
- Nas devoluções de encomendas, os valores dos portes de envio ficarão a cargo do cliente.

### 2- Posso trocar um artigo que adquiri na Loja Online CTT?

Apenas se efetuam trocas de artigos iguais e de igual valor quando se trate de manifesto erro dos CTT (como por exemplo artigo danificado ou errado);

### 3- Quanto tempo tenho para devolver um artigo que adquiri na Loja Online CTT?

Dispõe do prazo de **14 dias** para proceder à sua devolução, a partir da receção da encomenda, nos termos do direito de livre resolução, previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014.

### 4- Como devo proceder para devolver ou trocar o artigo que adquiri na Loja Online CTT?

Deverá contactar o Apoio ao Cliente CTT, para uma das opções abaixo, que lhe fornecerá todas as informações sobre o processo de troca ou devolução.

- Linha CTT: 210 471 616 (dias úteis das 8h30 às 19h30)
- Site CTT: CTT.pt | Ajuda | Contactos Gerais | Fale connosco

3. QR CODE:



Após contacto com Apoio ao Cliente e lhe serem dadas as indicações, poderá enviar-nos o artigo devidamente acondicionado, juntamente com o formulário de devolução, guia de remessa e fatura de compra para seguinte morada:

Loja Online Armazéns Porto Alto  
Av. Nossa Senhora da Guadalupe n.º 103 (lote 1) Zona Industrial  
2135-015 SAMORA CORREIA

### Em quanto tempo recebo o reembolso do artigo que devolvi?

No caso da devolução dos artigos encomendados nas condições acima mencionadas, os CTT comprometem-se a reembolsar o Cliente no prazo de 30 dias do valor correspondente ao preço do produto constante na fatura de venda. Na falta de qualquer dos componentes do artigo vendido ou, caso qualquer deles não se encontre em devido estado de conservação, não haverá lugar a qualquer reembolso, sendo reenviado novamente o produto ao Cliente.

### Outras considerações:

Os artigos estão descritos e apresentados no site e catálogo CTT com o máximo de exatidão possível. Se, apesar de todas as nossas precauções ocorrerem erros, os CTT não serão responsabilizados por esse facto. Exceto em caso de garantia, qualquer operação decorrida entre os CTT e os seus Clientes, não contestada num prazo de 6 meses, não poderá dar lugar a qualquer reclamação.

### Para que a sua devolução seja considerada válida, preencha por favor os seguintes dados.

Número da encomenda da Loja Online (n.º pedido no site OU n.º da guia de remessa OU n.º da fatura) \_\_\_\_\_

### Qual o motivo da Devolução?

- Os CTT enganaram-se ao processar a encomenda
- Artigo não corresponde às características apresentadas
- Artigo com defeito de fabrico e/ou danificado e/ou incompleto
- Enganei-me ou desisti de efetuar a encomenda
- Outro. Qual?

Indique o artigo que deseja devolver \_\_\_\_\_

Nome completo \_\_\_\_\_

Contacto telefónico \_\_\_\_\_

Outras observações \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_