

# ACORDO DE UTILIZAÇÃO DO CONSUMIDOR REGISTRADO

## Conteúdo

Acordo de Utilização do Consumidor Registrado .....	2
1. Acesso aos serviços por parte dos Consumidores Registrados .....	2
2. Compra de produtos através da plataforma biOrgani.....	2
3. Conteúdos exibidos na plataforma .....	3
4. Modos de Entrega.....	3
5. Pagamento Seguro.....	4
6. Faturação.....	4
7. Política de Preço .....	5
8. Política de Garantia e Qualidade .....	5
9. Política de cancelamentos, devoluções e reembolsos .....	5
10. Política de Gestão de Reclamações e Sugestões .....	6
11. Termo e Denúncia, Suspensão e outras Medidas.....	6

## Acordo de Utilização do Consumidor Registrado

A aceitação deste acordo, também pressupõe a concordância com os Termos e Condições gerais, que pode ser consultado no seguinte link: [Termos e Condições Gerais](#)

### 1. Acesso aos serviços por parte dos Consumidores Registrados

Qualquer utilizador que aceda à plataforma **biOrgani**, tem o direito de registar-se como Consumidor Registrado, podendo assim beneficiar das informações e ofertas destinadas ao coletivo de clientes de acordo com as concretas condições da oferta que cada Produtor Registrado especificue.

O Consumidor Registrado, previamente à formalização da compra de qualquer dos produtos oferecidos nas “lojas online” disponíveis na plataforma **biOrgani**, deverá indicar os seus dados e informações pessoais necessários para a formalização da encomenda e posterior compra ao Produtor Registrado e respetiva entrega.

A plataforma **biOrgani** oferece ao Consumidor Registrado um sistema de registo pessoal através de um endereço de e-mail válido e uma palavra-passe para facilitar futuras operações de compra. Neste caso, é o Consumidor Registrado que terá de indicar ao seu critério, o endereço de e-mail e respetiva palavra-passe para acesso à sua conta de Consumidor Registrado, sempre e quando estas estejam disponíveis ou não estejam atribuídas a outro Consumidor Registrado. Não se admitirão nomes de utilizador ou palavras-chave indecentes, injuriosos, insinuantes, discriminatórios ou que contradigam os termos das leis, nem aquelas com termos que prejudiquem as marcas, produtos ou denominações protegidas pelo Código de Propriedade Industrial ou sobre os direitos relativos à reserva sobre a intimidade da vida privada, a honra, bom-nome e/ou imagem.

O Consumidor Registrado compromete-se a assegurar a proteção e confidencialidade do seu próprio endereço de e-mail de acesso e respetiva palavra-passe. A plataforma **biOrgani** não se responsabilizará pelo uso doloso ou negligência do Consumidor Registrado em relação à obrigação de confidencialidade dos seus códigos de acesso.

Os Consumidores Registrados estão obrigados, na inclusão de informação, a ter em conta o cumprimento da legislação em vigor, proteção de direitos do consumidor, publicidade enganosa e discriminação, sendo igualmente proibidas informações de carácter obsceno ou com conteúdos indecorosos, atentatórios dos bons costumes ou pornográficos, bem como são também proibidas as remissões e referências a outros sites, seja de que natureza for.

Os Consumidores Registrados comprometem-se a assegurar que nenhuma da informação disponibilizada à **biOrgani** contém vírus informáticos, macro vírus, cavalos de tróia, worms ou algo que cause interferência ou possa interromper ou de qualquer forma perturbar os procedimentos operacionais de um computador.

Estão ainda impedidos de aceder ao sistema sem expressa autorização, bem como a intercalar ou interceptar clandestinamente dados ou informações de qualquer natureza, designadamente de carácter pessoal.

A plataforma **biOrgani** não se considera responsável por qualquer erro, omissão, incorreção ou falsidade das informações transmitidas pelos Consumidores Registrados.

A **biOrgani** reserva-se o direito de não utilizar, por qualquer forma, qualquer informação que viole o presente Acordo de Utilização.

### 2. Compra de produtos através da plataforma biOrgani

Ao efetuar a compra de um produto ou fazer uma encomenda através do website [www.biOrgani.pt](http://www.biOrgani.pt), está a firmar um contrato legal entre si e o produtor registado a quem efetuou a compra que tem por base os presentes termos de utilização. A **biOrgani** funciona como um facilitador da transação e, também, da distribuição, caso o produtor assim o pretenda.

Deve analisar cuidadosamente estes termos, pois, cada encomenda sua será considerada uma intenção de compra dos produtos do Produtor em questão, estando por isso sujeita aos detalhes do produto definidos pelo mesmo e aos presentes Termos de Utilização.

Depois de efetuar uma encomenda, receberá uma confirmação em como a plataforma **biOrgani** recebeu o seu pedido e que será, de seguida, transmitido ao produtor em questão. Esta confirmação significará a aceitação do seu pedido e será firmado entre si e o produtor um contrato juridicamente vinculativo.

O produtor registado fará de tudo para garantir que a encomenda é cumprida. Tudo o que se apresenta na loja online deverá estar, à partida, disponível para encomenda. No entanto, os produtos estão sujeitos à gestão de stock por parte do produtor, sendo que a sua indisponibilidade repentina pode acontecer, por má gestão do stock por parte do produtor, por erro de programação da plataforma **biOrgani**, por mudanças sazonais e por situações de força maior como condições climatéricas ou outra razão extrema que leve à perda de produção. Nestas situações o produto não será cobrado ou será, posteriormente, reembolsado o valor do mesmo, para o IBAN indicado na sua área de cliente.

A **biOrgani** descarta responsabilidade pela gestão do stock de produtos.

A plataforma permite, ao longo do 'checkout', rever a sua encomenda e efetuar qualquer correção antes de submeter/confirmar a encomenda.

Sempre que clicar no botão "Adicionar", está a acrescentar o respetivo produto ao "Carrinho de compras" da plataforma **biOrgani**. Ao clicar no símbolo do carrinho de compras tem oportunidade de visualizar todos os itens que adicionou até ao momento, podendo alterá-los ou eliminá-los diretamente na página do carrinho de compras.

As imagens dos produtos apresentam-se apenas para fins ilustrativos.

Os preços dos produtos exibidos através plataforma são definidos por cada produtor e incluem qualquer IVA aplicável.

### 3. Conteúdos exibidos na plataforma

As imagens e descrições constantes nas páginas de perfil e na respetiva loja online de cada produtor são propriedade de cada produtor e da inteira responsabilidade dos mesmos.

### 4. Modos de Entrega

O Consumidor escolherá o tipo de entrega que pretende dentro das opções disponibilizadas.

As opções de entrega passíveis de serem disponibilizadas no decorrer de uma compra são:

- Num **ponto de troca** (Ponto **biOrgani** ou Ponto de troca do Produtor);
- Ao **domicílio** do consumidor registado.

Estas opções poderão não estar todas disponíveis, dado que é o Produtor Registado que define quais delas pretende ter. Além desta situação, é também importante referir que todas as opções existentes e apresentadas estão sujeitas a horários específicos, pelo que, quando o Consumidor Registado escolhe um modo de entrega, escolhe, imediatamente a seguir, o horário que pretende receber ou ir levantar a encomenda, dentro dos que são disponibilizados.

#### Entrega ao domicílio

No caso de se optar por entrega ao domicílio, o Consumidor Registado não pode alterar a morada de entrega indicada, após a confirmação da encomenda, isto é, após a conclusão do processo de compra na Plataforma **biOrgani**. Assim que a encomenda se encontra para entrega é enviada uma notificação para o Consumidor Registado.

A **biOrgani** terá um estafeta dedicado às entregas de encomendas nos dias e horários pré-definidos. A encomenda será entregue, junto com uma guia onde constam os dados que permitem identificar o destinatário, o número de referência da encomenda, o preço, o número de artigo e os produtos que contém. O destinatário da encomenda pode ser o próprio Consumidor Registado que realizou a

encomenda, ou outra pessoa, a agir em nome do próprio. O destinatário da encomenda tem sempre de assinar o comprovativo de entrega, e deverá ter sempre na sua posse um documento que comprove a sua identidade.

A **biOrgani** pretende implementar um sistema de circuito curto, por esta razão os pontos **biOrgani** serão o mais próximo possível da morada de registo dos Consumidores Registados. Como foi referido em cima, os horários de entrega estarão sujeitos ao calendário e horário de funcionamento de cada Ponto **biOrgani**.

A **biOrgani** garante a qualidade dos produtos que são entregues no Ponto **biOrgani**. Este ponto será explorado numa [secção 8 - Política de Garantia e Qualidade](#).

A entrega dos produtos encomendados só é assegurada na véspera da data de entrega, podendo antes sofrer alterações ou cancelamentos que serão comunicados ao consumidor registado. A **biOrgani** notifica o utilizador através de um e-mail, onde fornece os detalhes finais relativos ao processamento da sua encomenda.

No caso de não se encontrar ninguém na morada do domicílio no momento da entrega, o estafeta tentará contactar o consumidor registado. Caso não tenha sucesso, o consumidor registado perde o direito à encomenda e ao respetivo reembolso e esta será doada a uma instituição de solidariedade.

Sempre que o Consumidor Registado ou o destinatário detete erros no momento da recepção da encomenda, deve-se comunicar o facto à Plataforma **biOrgani** no prazo de 24 horas, através do seguinte e-mail [geral@biorgani.pt](mailto:geral@biorgani.pt) ou através do número [+351 935250919](tel:+351935250919). A reclamação será imediatamente encaminhada para o Ponto **biOrgani** ou para o Produtor em questão, mediante o método de entrega, e será mediada, se for o caso, pela equipa **biOrgani**.

## 5. Pagamento Seguro

Todos os pagamentos são feitos através da plataforma **biOrgani**.

A plataforma **biOrgani**, [www.biorgani.com](http://www.biorgani.com), através do qual a **biOrgani** presta os seus serviços de venda, possui uma certificação SSL que garante a encriptação dos dados trocados nas comunicações entre os Clientes e o servidor do website.

A secção de pagamentos é o passo imediatamente antes do resumo e confirmação da encomenda.

O pagamento é efetuado em Euros (€) e os métodos de pagamentos disponíveis são:

- Cartão de crédito;
- Referência Multibanco;
- Mbway.

Caso utilize o cartão de crédito como método de pagamento, o valor será debitado do cartão, no dia da entrega da encomenda.

Se utilizar a [Referência multibanco ou Mbway como método de pagamento](#), tem 24 horas para efetuar o pagamento, caso não aconteça a sua encomenda será automaticamente cancelada.

A ordem de entrega só é emitida aquando a confirmação de pagamento.

## 6. Faturação

Uma vez confirmado o pagamento, a responsabilidade pelo envio da fatura ao cliente será do Produtor Registado utilizando os meios que melhor entender para o efeito, nomeadamente, disponibilizando a mesma na área do cliente. A **biOrgani** adverte que não poderá modificar posteriormente os dados de faturação comunicados ao Produtor Registado após concluído o processo de compra. Os dados de faturação serão emitidos em nome da pessoa física ou sociedade comercial cliente indicada no momento de recolha dos dados de faturação, pelo que o Consumidor Registado deve sempre assegurar que realizou a encomenda com os dados corretos. Pelo exposto, não será efetuada qualquer alteração.

## 7. Política de Preço

Os preços constantes na plataforma **biOrgani**, salvo indicação em contrário, serão válidos apenas para o dia em que são anunciados, mantendo-se em vigor para o Consumidor Registrado que encomende nessa data, mesmo que receba em dia posterior.

A definição dos preços é da responsabilidade do Produtor Registrado não havendo qualquer intervenção, a este nível, da plataforma **biOrgani**.

Os preços estabelecidos, salvo erro ortográfico, de publicação ou rutura de stocks, incluem IVA e são válidos apenas na Plataforma **biOrgani**. Preços e especificações sujeitos a alteração sem aviso prévio.

## 8. Política de Garantia e Qualidade

A garantia dos produtos vendidos através da plataforma **biOrgani** é estabelecida exclusivamente pelo Produtor Registrado, nas condições de correta conservação e de acordo com as melhores práticas do sector.

A **biOrgani** não sendo responsável direta pela garantia da qualidade máxima dos produtos disponibilizados nas “lojas online” de cada Produtor Registrado, preocupa-se continuamente em desenvolver mecanismos que promovam a máxima qualidade e frescura dos produtos. Neste seguimento, a **biOrgani** fará auditorias aos produtores para aferir a validade da documentação e perceber se ocorreu alguma mudança na produção, especialmente nos casos recorrentes de reclamações

Caso utilize o Ponto biOrgani ou a entrega ao domicílio como modo de entrega, garantimos que as encomendas respeitam as Condições de Recepção de produto. Este documento estabelece os parâmetros referentes à adequabilidade dos produtos no momento da recepção das encomendas entregues pelo produtor registado. Caso algum produto não respeite os parâmetros definidos no referido termo, será imediatamente devolvido ao produtor e o montante referente reembolsado ao consumidor.

A **biOrgani** enceta todos os esforços para garantir que os produtos vendidos na plataforma são certificados em modo de produção biológico e que cada produtor registado detém o respetivo certificado válido.

Em caso de haver qualquer problema com os produtos e serviços adquiridos através da plataforma **biOrgani** estabelece-se como principal responsável o Produtor Registrado, salvo na situação em que os produtos são entregues através do Ponto biOrgani. A plataforma **biOrgani** na sua qualidade de facilitador do processo comercial entre Produtor Registrado e Consumidor Registrado fornece os serviços de mediação necessários para a resolução dos problemas, realizando-se desta forma a efectiva garantia ao Consumidor Registrado dos termos da mesma.

Procuramos estabelecer vínculos com Produtores Registrados que coloquem à disposição dos Consumidores Registrados produtos de mais elevada qualidade. Uma rigorosa monitorização destes Produtores e um grande controlo nos processos da plataforma **biOrgani** permitem-nos garantir a melhor qualidade dos produtos que são disponibilizados pelos Produtores Registrados.

Sempre que escolher o modo de entrega ao domicílio, as suas compras serão devidamente acondicionadas e identificáveis com a referência da sua encomenda.

## 9. Política de cancelamentos, devoluções e reembolsos

Após o processo de conclusão da compra e consequente confirmação da encomenda não é possível proceder ao cancelamento da mesma.

Dado que a maioria dos produtos transacionados na plataforma **biOrgani** serem produtos perecíveis, ou seja, produtos frescos hortícolas, frutícolas, ervas aromáticas, não existe direito a devolução nem reembolso, de qualquer produto, através da plataforma **biOrgani**. No caso de escolher um Ponto de troca do Produtor como modo de entrega, e se pretender alguma das ações referidas, terá que ser resolvido diretamente com o produtor, não podendo ser imputado à **biOrgani** qualquer responsabilidade.

Sempre que a entrega é agilizada por um Ponto biOrgani, este compromete-se a verificar o estado de cada produto, averiguando se estes cumprem as condições contratuais entre Produtor e Ponto biOrgani, constantes no seguinte documento: [Condições de recepção das encomendas no ponto biOrgani](#). Assim, o Ponto biOrgani só aceita o produto se cumprir as condições constantes no documento, caso contrário, o produto será devolvido ao produtor e o valor correspondente reembolsado ao consumidor. O Ponto biOrgani pretende fazer esta verificação para garantir que os produtos chegam com a máxima qualidade ao consumidor registado.

Caso se trate de uma entrega ao domicílio feita pelo Ponto biOrgani, não nos responsabilizamos pelo não cumprimento contratual por razões de força maior, perturbação, greve total ou parcial, meios de transporte ou de comunicação, acidente, inundação, incêndio ou guerra relativo à prestação serviços de estafeta. Nesta situação não tem direito ao reembolso do valor da encomenda nem dos portes de envio. A **biOrgani** reserva-se no direito de cancelar unilateralmente uma encomenda devido a erro de programação, erro nos servidores ou outros erros que possam advir do funcionamento informático da plataforma.

Caso haja alguma dúvida referente a estas temáticas contacte-nos para [geral@biorgani.pt](mailto:geral@biorgani.pt) ou +351 928062569, nos dias úteis das 10h às 12h e das 15h às 17h.

## 10. Política de Gestão de Reclamações e Sugestões

Com uma preocupação constante e totalmente focada nas necessidades dos Utilizadores, a Plataforma **biOrgani** apresenta um plano de aumento constante da sua proposta de valor, desenvolvendo, entre outros, novos serviços e funcionalidades a pensar na comodidade dos mesmos.

Ouvir e perceber os Consumidores Registados é uma prioridade da **biOrgani**, de forma a melhorar e garantir, em todos os momentos, a sua total satisfação. A orientação para o utilizador, cada vez mais exigente e informado, faz com a equipa biOrgani esteja permanentemente focada e dedicada, procurando antecipar as suas expectativas, desenvolvendo soluções inovadoras próprias e assumindo uma posição de vanguarda e pioneirismo.

Em caso de haver qualquer reclamação com os Produtos e Serviços dos produtores adquiridos através da plataforma **biOrgani** estabelece-se como principal responsável o Produtor Registado, salvo na situação em que os produtos são entregues através do Ponto biOrgani. A plataforma **biOrgani** na sua qualidade de facilitador do processo comercial entre Produtor Registado e Consumidor Registado fornece os serviços de mediação necessários para a resolução dos problemas.

Qualquer sugestão/reclamação pode ser feita para [geral@biorgani.pt](mailto:geral@biorgani.pt) ou +351 928062569, nos dias úteis das 10h às 12h e das 15h às 17h.

## 11. Termo e Denúncia, Suspensão e outras Medidas

O presente Contrato entra em vigor no momento do registo do Consumidor Registado na plataforma **biOrgani**, mantendo-se em vigor por 30 dias, findo o qual será automática e continuamente renovado por períodos subsequentes de 30 dias, até que o utilizador ou a **biOrgani** o denunciem, de acordo com o previsto nesta disposição.

O utilizador pode denunciar este Contrato, em qualquer momento, enviando-nos um e-mail para [geral@biorgani.pt](mailto:geral@biorgani.pt). Se cancelar a sua Conta biOrgani, será obrigado a manter todas as encomendas confirmadas até ao momento do cancelamento.

A **biOrgani** pode denunciar este Contrato e/ou parar de fornecer acesso à plataforma da **biOrgani**, com efeitos imediatos e sem pré-aviso, se o utilizador tiver violado de forma substancial as suas obrigações

previstas: (i) nestes Termos; (ii) tiver violado a legislação aplicável, regulamentos ou direitos de terceiros; ou se (iii) a **biOrgani** acreditar, de boa-fé, que tal medida é razoavelmente necessária para proteger a segurança pessoal ou o património da **biOrgani**, dos seus utilizadores ou de terceiros (por exemplo, no caso de comportamento fraudulento de um Consumidor Registado).

Em caso de violações não materiais, e se for caso disso, o consumidor registado será notificado de qualquer medida que a **biOrgani** pretenda adotar, sendo-lhe dada uma oportunidade para resolver o problema a contento da empresa.

Após a denúncia do presente Contrato, o utilizador não tem o direito de recuperar a sua Conta biOrgani. Se o seu acesso ou utilização da plataforma da **biOrgani** foram limitados, a sua Conta biOrgani for suspensa ou a **biOrgani** denunciou o presente Contrato, o utilizador não pode registar uma nova Conta biOrgani ou aceder e utilizar a plataforma, através da Conta biOrgani de outro Utilizador.