

Condições Gerais de Utilização do “Serviço CTT Comércio Local” Comerciante

O Serviço CTT Comércio Local, de ora em diante também designado por “Serviço” é prestado pela CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A., com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 504 520 296, com sede na Avenida D. João II, n.º 13, 1999-001, em Lisboa, com o capital social de € 5.750.000,00 (cinco milhões setecentos e cinquenta mil euros), doravante designada por “CTT Expresso”.

O Serviço CTT Comércio Local é regido pelas presentes Condições Gerais, pelas Condições Gerais de Utilização do “Serviço CTT Comércio Local” pelo Consumidor, pela Política de Privacidade e Política de Cookies do Grupo CTT, bem como, quando aplicável, pelas Condições Gerais de Transporte da CTT Expresso, todas disponíveis em qualquer momento em www.ctt.pt.

Ao aceitar as presentes Condições Gerais, considera-se que o Comerciante leu, compreendeu e aceitou na íntegra as mesmas, bem como os documentos supra indicados.

A CTT Expresso reserva-se o direito de alterar, unilateralmente e sem aviso prévio, as presentes Condições Gerais, incluindo a apresentação, configuração e características do Serviço, podendo proceder, nomeadamente à eliminação ou adição de novos serviços ou funcionalidades, pelo que é aconselhável consultar regularmente as Condições Gerais vigentes.

1. Definições e Disposições Iniciais

Para os efeitos das presentes Condições Gerais, os termos abaixo indicados terão o seguinte significado:

- (a) **Condições Gerais:** As presentes condições gerais, estabelecidas pela CTT Expresso e aceites pelo Comerciante;
- (b) **Comerciante:** Empresa de comércio local, que contrata o Serviço CTT Comércio Local para vender os seus produtos na área do Concelho em que está localizada;
- (c) **Consumidores:** Pessoas singulares, maiores de 18 anos, ou coletivas que utilizam o Serviço CTT Comércio Local para adquirir produtos aos Comerciantes ;
- (d) **Plataforma Tecnológica:** A plataforma digital que suporta o Serviço CTT Comércio Local, constituída por uma solução web (“Backoffice”) e com uma solução mobile (“App Comerciante”) e (“App Consumidor”) para smartphones, que dinamiza e facilita as transações online, mediante uma oferta integrada de serviços, nomeadamente, de criação e gestão de encomendas, pagamento online e entrega dos produtos comercializados, através de *Delivery*, a efetuar pela CTT Expresso, ou em regime *takeaway*.

- (e) **Produtos:** Bens transacionados entre Comerciantes e Consumidores através do serviço CTT Comércio Local, os quais se devem restringir a géneros alimentícios, bebidas e outros bens destinados ao consumo corrente do Consumidor;
- (f) **Serviço CTT Comércio Local:** serviço assente numa Plataforma Tecnológica, que permite ao Comerciante criar um mercado virtual e assegurar todas as componentes transacionais subjacentes a um ato de compra e venda, nomeadamente a componente de pagamentos, recolha e entrega de bens ao Consumidor.

2. Objeto e Âmbito do Serviço

- 2.1 Para utilização do Serviço o Comerciante: (i) cria um mercado virtual, carregado através do Backoffice da Plataforma Tecnológica, que lhe permite consolidar e disponibilizar a informação relativa à sua conta, fazer a gestão de Produtos e efetuar a consulta de movimentos e (ii) procede à instalação da App Comerciante que assegura todas as componentes transacionais subjacentes a um ato de compra e venda, nomeadamente pagamentos online, recolha e entrega de Produtos ao Consumidor e gestão do serviço pós-venda.
- 2.2 O Serviço está disponível para recolhas e entregas na área dos Municípios indicados em www.ctt.pt nas seguintes modalidades:
 - “CTT para hoje” – entrega no próprio dia, num raio de 10km de distância do estabelecimento do Comerciante e numa janela horária de 2 horas após a aceitação da encomenda por parte do Comerciante;
 - “CTT para amanhã” – entrega em todo o território nacional, a partir do dia seguinte útil após a aceitação da encomenda pelo Comerciante.

3. Registo no Backoffice do Serviço

- 3.1 Para contratar o Serviço, o Comerciante deve solicitar ao respetivo Município, através dos contactos disponibilizados para o efeito no site www.ctt.pt, que efetue o pré - registo de acesso ao Backoffice.
- 3.2 Após o pré - registo no Backoffice pelo Município, o Comerciante recebe um email (no endereço eletrónico que indicou ao Município), com um link para ativação da sua conta e definição das suas credencias de acesso (login e password).
- 3.3 O registo no Backoffice é finalizado após a confirmação, pelo Comerciante, dos dados introduzidos pelo Município, (nomeadamente nome de pessoa de contacto, contacto telefónico e telemóvel, nome completo da empresa, código da certidão permanente, sede, morada do local de expedição, um endereço eletrónico válido, o número de identificação fiscal português, IBAN, correspondente a uma conta bancária num Banco Português, Banco, o tipo de negócio), e da aceitação das

presentes Condições Gerais, a partir deste momento o Serviço está disponível para o Comerciante.

- 3.4 Os dados de acesso, ao Serviço, são apenas para uso exclusivo do Comerciante, sendo a confidencialidade e uso adequado da exclusiva responsabilidade do mesmo.
- 3.5 A CTT Expresso não será responsável por qualquer dano ou prejuízo sofrido pelo Comerciante ou por terceiros, como resultado do uso da password por terceiros.

4. Criação do mercado virtual no Backoffice do Serviço

Para criar o mercado virtual do Serviço, o Comerciante deve:

- i. Aceder ao Backoffice através dos seus dados de login e password de acesso;
- ii. Validar os seus dados de negócio registados previamente pelo Município, nomeadamente, o nome completo da empresa, código da certidão permanente, sede, morada do local de expedição, um endereço eletrónico válido, o número de identificação fiscal português, IBAN (correspondente a uma conta bancária num Banco Português), Banco, o tipo de negócio, um contacto telefónico. O Comerciante garante que todos os dados por si fornecidos são verdadeiros, completos e que os manterá sempre atualizados;
- iii. Definir os Produtos que estão disponíveis para encomenda, indicando o nome dos Produtos, o respetivo preço, unidade, foto e opcionalmente descrição dos mesmos, os quais se devem restringir a géneros alimentícios, bebidas e outros bens destinados ao consumo corrente do Consumidor;
- iv. Definir um ou os dois tipos de entregas disponíveis:
 - Takeaway
 - Delivery, sendo esta opção de entrega efetuada exclusivamente através do Serviço CTT Expresso, nas modalidades – “CTT para hoje” e “CTT para amanhã” as quais podem ser consultadas em www.ctt.pt;
- v. Definir como é que pretende receber as mensagens dos Consumidores, *push notifications* ou SMS.

5. Preço e Pagamentos

5.1. Preço do Serviço CTT Comércio Local

- i. Por cada compra de Produtos efetuada por um Consumidor, a CTT Expresso cobrará, ao Comerciante, uma comissão de 5,69% (cinco virgula sessenta e nove por cento) sobre o valor total da transação realizada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

- ii. Pela prestação do Serviço de Delivery, para as duas modalidades disponíveis, caso tenha sido esta a opção de entrega selecionada, a CTT Expresso cobrará, ao Consumidor, € 6,00 (seis euros) (ou outro valor decorrente de alguma campanha em vigor) acrescidos de IVA à taxa legal em vigor.
- iii. A CTT Expresso emitirá uma fatura – recibo no último dia útil de cada mês relativamente aos valores acima indicados.
- iv. A CTT Expresso reserva-se no direito, a qualquer momento, de alterar os valores previstos nos números i e ii, desde que para o efeito informe o Comerciante, através de envio de mensagem de correio eletrónico para o endereço definido nos termos da Cláusula 4, com uma antecedência mínima de 15 dias.

5.2 Pagamento das Compras efetuadas através do Serviço CTT Comércio Local

- i. Os pagamentos das compras efetuadas pelo Consumidor, realizam-se na App Comércio Local por Cartão ou Débito de Crédito Visa ou Master Card, ou por MB Way através da Gateway de pagamentos online contratada para o efeito pela CTT Expresso.
- ii. O Comerciante não poderá restringir qualquer direito do Consumidor em função do meio de pagamento utilizado, estando obrigado a aceitar todos os instrumentos de pagamento referidos no número anterior, desde que sejam apresentados pelo legítimo titular e estejam nas devidas condições de uso.
- iii. O Comerciante não poderá receber do Consumidor, no âmbito das compras efetuadas através do Serviço, qualquer quantia em dinheiro ou instrumento de pagamento diferente dos mencionados no número i, para pagamento parcial da compra efetuada.
- iv. O Comerciante não poderá incrementar o preço dos Produtos em função do meio de pagamento utilizado pelo Consumidor.
- v. Os valores relativos ao pagamento dos Produtos vendidos no âmbito do Serviço, serão depositados por transferência bancária na conta do Comerciante, até ao primeiro dia útil seguinte ao depósito dos valores dos pagamentos efetuados pelos Consumidores, deduzidas as quantias devidas à CTT Expresso nos termos dos pontos i e ii do número 5.1 da presente Cláusula.
- vi. O Comerciante deverá emitir a fatura relativa aos pagamentos a efetuar pelo Consumidor, a qual deverá acompanhar os Produtos em caso de entrega pelos serviços da CTT Expresso.
- vii. Na eventualidade de, após a execução de uma operação de pagamento pelo Consumidor, se verificar que há lugar à devolução parcial ou total do montante cobrado, nomeadamente em caso de reclamação do Consumidor por falta de

- entrega ou não conformidade dos Produtos, o Comerciante é sempre responsável pelo reembolso destes montantes.
- viii. As despesas de devolução dos Produtos pelos Comerciantes, independentemente da causa que lhe der origem, são suportadas pelo Comerciante.
 - ix. Se a CTT Expresso incorrer em qualquer custo ou despesas com fundamento no disposto nos números vii e viii, goza de direito de regresso contra o Comerciante por todas as quantias despendidas, incluindo despesas e honorários de mandatários forenses
 - x. No caso de tentativa de entrega do Produto sem sucesso os preços do Serviço, referidos nos pontos i e ii do número 5.1. estes montantes serão cobrados pela CTT Expresso.
 - xi. A CTT Expresso não se responsabiliza por eventuais utilizações fraudulentas e ilícitas de cartões de crédito ou débito ou outros meios de pagamento utilizados pelos Consumidores no momento de contratualização do Serviço CTT Comércio Local. No caso de se registar um elevado número de *chargebacks* (pedido de cancelamento de pagamento efetuado pelo Consumidor diretamente na SIBS), a CTT Expresso reserva-se o direito de cessar de forma imediata o Serviço.
 - xii. Na sua conta o Comerciante terá acesso a um histórico completo relativo ao número de movimentos e pagamentos efetuados.
 - xiii. O Comerciante receberá diariamente um relatório com as compras realizadas através do Serviço.

6 Obrigações do Comerciante

- 6.1 O Comerciante compromete-se e garante que só venderá Produtos dos quais é proprietário ou sobre os quais dispõe de direitos que lhe permitam vendê-los. O Comerciante garante que os Produtos não violam nem a legislação em vigor nem as normas aplicáveis, imperativas e que cumprem todas as normas de qualidade, higiene e segurança e não prejudicam direitos de terceiros. O Comerciante é o único responsável pela colocação à venda dos Produtos que propõe no âmbito do Serviço.
- 6.2 O Comerciante compromete-se a não utilizar o Serviço para qualquer fim ilegal ou não autorizado que viole a legislação ou regulamentação vigente.
- 6.3 O Comerciante compromete-se a observar, aquando da recolha dos Produtos, as horas de corte de acordo com a janela horária aplicável.
- 6.4 Relativamente ao descritivo associado às ofertas de Produtos que inclua na App Comércio Local, o Comerciante compromete-se a atuar de boa-fé. O Comerciante é o único responsável pela exatidão das informações providenciadas no âmbito do Serviço e compromete-se a que estas não criem um risco de induzir em erro os Consumidores

potenciais, tanto no que concerne às características do Produto como no que conceme ao seu estado ou ao seu preço.

- 6.5 O Comerciante compromete-se a que as informações fornecidas no descritivo associado às ofertas de Produtos propostas por si estejam em conformidade com os Produtos ilustrados (fotografias, desenhos, etc.) e respeitem os direitos de terceiros, nomeadamente direitos de propriedade intelectual.
- 6.6 O Comerciante compromete-se a propor na App Comércio Local unicamente Produtos disponíveis e a eliminar de imediato qualquer proposta relativa a Produtos que já não estejam disponíveis.
- 6.7 No caso da opção Delivery, o Comerciante é o único responsável pelo cumprimento da legislação aplicável que sobre si impenda, nomeadamente, o Regime de Bens em Circulação, fazendo acompanhar os Produtos da respetiva fatura.
- 6.8 No caso da opção Delivery, o Comerciante é responsável por acondicionar devidamente os Produtos, por forma a proteger a sua integridade durante o transporte e a evitar danos à CTT Expresso.

7 Responsabilidade

- 7.1 O Comerciante responderá por todos os danos e prejuízos, de qualquer natureza, que a CTT Expresso possa sofrer, direta ou indiretamente, como consequência do incumprimento de qualquer uma das obrigações previstas nestas Condições Gerais ou na lei pela utilização do Serviço, nomeadamente, mas não se limitando, ao envio de Produtos perigosos e/ou ilegais;
- 7.2 O Comerciante é responsável e responderá por todos os prejuízos de qualquer natureza que o Consumidor possa sofrer, direta ou indiretamente como consequência da falta de qualidade, segurança dos Produtos, designadamente que estejam fora de prazo de validade ou que de algum modo sejam prejudiciais para a saúde ou para o consumo humano.
- 7.3 A CTT Expresso apenas é responsável pelos danos que o Comerciante ou o Consumidor possam sofrer como consequência direta da utilização do Serviço, quando tais danos sejam direta e exclusivamente imputáveis à CTT Expresso, a título de dolo ou culpa grave, recaindo o respetivo ónus da prova sobre o Comerciante ou o Consumidor.
- 7.4 No caso de entrega dos Produtos através dos Serviços CTT Expresso, em caso de dano, perda ou atraso na entrega do Produto aplica-se o disposto nas Condições Gerais de Transporte.
- 7.5 No caso de entrega dos Produtos através da CTT Expresso é da inteira responsabilidade do Comerciante o correto preenchimento de todos os dados relativos ao Produto, nomeadamente no que respeita ao remetente e destinatário ou ao preço e sua respetiva confirmação, não se responsabilizando a CTT Expresso por quaisquer equívocos decorrentes do preenchimento dos mesmos.
- 7.6 No caso de entrega dos Produtos através da CTT Expresso o Comerciante é o único responsável pelo cumprimento da legislação aplicável que sobre si impenda,

nomeadamente, o Regime de Bens em Circulação, obrigando-se a ressarcir a CTT Expresso por qualquer coima que seja a esta aplicada em virtude do seu incumprimento.

8 Exclusões de responsabilidade

8.1 A CTT Expresso não é responsável por qualquer operação realizada por intermédio do Serviço CTT Comércio Local no âmbito da venda dos Produtos, esta é celebrada diretamente entre o Comerciante e o Consumidor, sem qualquer responsabilidade da CTT Expresso relativamente à qualidade, segurança e higiene dos Produtos.

8.2 Os Produtos transportados, pela CTT Expresso, viajam sempre por conta e risco do Comerciante, salvo se o evento danoso resultar, direta e exclusivamente, de dolo ou for originado em culpa grave da CTT Expresso.

8.3 Caso a entrega dos Produtos seja efetuada pela CTT Expresso, esta não será responsável caso os Produtos, ou parte dos mesmos, se perderem, extraviarem, danificarem ou atrasarem em resultado de circunstâncias fora do seu controlo ou de atos ou omissões do Comerciante ou de terceiros, tais como:

- a) Mau acondicionamento ou deficiente embalamento dos Produtos, anterior à aceitação dos mesmos;
- b) Não cumprimento, pelo Comerciante das obrigações estabelecidas nas presentes Condições Gerais e nas Condições Gerais de Transporte;
- c) O conteúdo dos Produtos constituírem um objeto excluído nos termos da legislação aplicável ainda que a CTT Expresso tenha aceite tal Produto por engano ou desconhecimento;
- d) Todos os casos fortuitos ou de força maior.

9 Confidencialidade

9.1 A CTT Expresso e o Comerciante obrigam-se a manter a confidencialidade de toda e qualquer informação de que tenham tido ou venham a ter conhecimento no âmbito da prestação do Serviço, e comprometem-se a não a utilizar em seu proveito ou de terceiro, devendo ser utilizada única e exclusivamente para efeitos deste Serviço.

9.2 A CTT Expresso e o Comerciante obrigam-se a manter confidencial toda e qualquer informação recebida, evitando, com o mesmo zelo com que protegem a sua própria Informação confidencial, que a mesma seja transmitida a terceiros, com exceção daqueles a quem, por força do objeto destas Condições Gerais, assista legitimamente o direito ao acesso à referida informação.

9.3 A CTT Expresso e o Comerciante ficam, desde já, autorizados a divulgar informação confidencial:

- i. Em situações de litígio entre as Partes, caso em que a informação relevante poderá ser apresentada perante as autoridades judiciais;

- ii. Quando a informação em causa seja solicitada por uma autoridade pública, com poderes para o efeito.

10 Propriedade Intelectual

- 10.1 A CTT Expresso é detentora das devidas licenças de utilização da Plataforma Tecnológica do Serviço Comércio Local;
- 10.2 A utilização da Plataforma Tecnológica por parte do Comerciante para efeitos do objeto das presentes Condições Gerais, não lhe confere qualquer direito de propriedade intelectual ou qualquer licença sobre a Plataforma, o respetivo software e aplicações informáticas, bem como sobre os demais elementos incluídos na Plataforma.

11 Segurança

- 11.1 A CTT Expresso procura assegurar que o Serviço esteja disponível sempre que se pretenda utilizar o mesmo, mas não garante que o Serviço funcione de forma ininterrupta, seja isento de erros ou falhas ou que esteja disponível de forma contínua.
- 11.2 A CTT Expresso poderá, a qualquer momento e sem necessidade de aviso prévio, tomar as providências necessárias para garantir a integridade, segurança, continuidade ou qualidade do Serviço, incluindo restrições ou limitações de acesso.
- 11.3 A CTT Expresso envida os seus melhores esforços para que o Serviço não tenha qualquer tipo de vírus ou outros elementos do género perigosos para o computador e/ou qualquer dispositivo móvel usado para aceder ao Serviço. No entanto, o Comerciante reconhece que, não obstante as medidas de segurança adotadas pela CTT Expresso, poderão existir falhas de segurança e acessos indevidos, incluindo vírus ou outros elementos que possam danificar o seu computador e/ou dispositivo móvel. Assim, o Comerciante deve adotar as medidas de segurança necessárias de forma a evitar tais situações.

12 Dados Pessoais

- 12.1 Os dados pessoais disponibilizados pelo Comerciante são tratados pela CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A., enquanto entidade Responsável pelo Tratamento, para efeitos da gestão do Serviço e serão conservados pelo período indispensável ao cumprimento dessa finalidade.
- 12.2 A CTT Expresso garante o cumprimento do Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre

circulação desses dados (“RGPD”), bem como demais legislação aplicável. A qualquer momento o Comerciante poderá solicitar o acesso, retificação, apagamento, oposição, limitação do tratamento ou portabilidade dos dados.

- 12.3 O Comerciante autoriza desde já a CTT Expresso recorrer a Subcontratantes, sendo impostas a estes, através de contrato ou outro ato normativo ao abrigo do Direito da União ou português, as mesmas obrigações em matéria de proteção de dados que as estabelecidas entre o Comerciante e a CTT Expresso, os quais por sua conta tratarão os dados pessoais para os seguintes efeitos:
- Gestão da Plataforma;
 - Suporte Técnico da Plataforma;
 - Apoio ao Comerciante;
 - Meios de pagamento do Serviço.
- 12.4 A CTT Expresso garante o cumprimento das demais disposições dirigidas aos Subcontratantes, nomeadamente, as que se encontram previstas no artigo 28.º do RGPD.
- 12.5 Se o Comerciante tiver alguma questão sobre a forma como os dados são tratados, pode contactar o Encarregado de Proteção de Dados para privacidade.cliente@ctt.pt.
- 12.6 No âmbito da prestação do Serviços de Delivery, bem como para efeitos da faturação do Comerciante ao Consumidor a CTT Expresso atua ainda como entidade “Subcontratante” do Comerciante, na aceção dada pelo RGPD.
- 12.7 Assim, enquanto Entidade Subcontratante, a CTT Expresso trata os dados pessoais dos Consumidores (nome, número de identificação fiscal, morada, *e-mail* e contacto telefónico), em nome e por conta do Comerciante, exclusivamente para a prestação deste serviço, de acordo com as instruções dadas por este e no estrito respeito e cumprimento do disposto no RGPD.
- 12.8 O Comerciante, na qualidade de Responsável pelo Tratamento dos dados pessoais dos Consumidores, cumprirá integralmente as obrigações que lhe caibam nos termos da legislação em vigor neste âmbito.
- 12.9 A CTT Expresso apresenta garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas de forma a que o tratamento de dados pessoais efetuado no âmbito do Serviço, satisfaça os requisitos constantes da legislação aplicável.

13 Suspensão ou cessação da conta de Comerciante e do Serviço Comércio Local

- 13.1 A CTT Expresso pode suspender, bloquear, interromper ou cancelar, total ou parcialmente, sem qualquer aviso prévio e com efeito imediato, o Serviço, o registo de um Comerciante ou a utilização dos canais de acesso disponibilizados, nos seguintes casos:
- a) Quando necessário para garantir a segurança do Serviço ou canal de acesso;

- b) Em caso de incumprimento pelo Comerciante das suas obrigações ao abrigo das Condições Gerais ou da lei aplicável;
 - c) Quando tenha fundadas suspeitas de que o Serviço esteja a ser utilizado de forma fraudulenta ou abusiva, pelo Comerciante ou terceiro;
 - d) Quando necessário às operações de gestão, manutenção, reparação, alteração ou modernização do Serviço;
 - e) Em outras circunstâncias devidamente justificadas, incluindo designadamente quando a prestação do Serviço possa acarretar para a CTT Expresso a violação de obrigações legais ou regulamentares, ou a pedido de uma entidade competente.
- 13.2 O Comerciante pode cancelar, a qualquer momento, o Serviço, através de envio de uma comunicação, solicitando a desativação da respetiva conta, junto do Município.
- 13.3 Caso o Comerciante cancele a utilização do Serviço, por qualquer motivo, não lhe dá direito de receber qualquer indemnização ou compensação, a que título for, por parte da CTT Expresso.
- 13.4 Independentemente do motivo, com o encerramento da conta de Comerciante, todos e quaisquer dados e registos constantes na mesma e quaisquer outros decorrentes da utilização do Serviço serão eliminados de forma irreversível, 24 horas após o cancelamento da conta de Comerciante.

14 Apoio ao Comerciante

A CTT Expresso garante um apoio ao Comerciante relativamente ao Serviço através dos seguintes suportes:

- Linha CTT 707 200 115 (Dias úteis das 08h00 às 22h00 e Sábados das 08h00 às 14h00);
- Formulário de Contacto, disponível na secção “Contactos” da Plataforma.
- E-mail ems@cttexpresso.pt.
- Carta: CTT – Customer Care, Av. D. João II, nº 13 - Piso: 3 1999-001 Lisboa.

15 Duração e cessação

O registo na Plataforma para contratação do Serviço vigora até 31 de dezembro de 2021, renovando-se automaticamente por períodos sucessivos, de 1 (um) ano, caso não seja cancelado pelo Comerciante nos termos previstos na Cláusula 13, ou pelo Município.

16. Lei aplicável e jurisdição

Para a resolução de quaisquer conflitos emergentes das prestações de serviços objeto das presentes Condições Gerais será competente o foro da comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.