

REGULAMENTO GERAL DE ENCOMENDAS

1. Como realizar encomendas?

- 1.1 Formas de realizar encomendas
 - a) Através da loja online : www.pt.fmworld.com
 - b) Por correio eletrónico: pedido@pt.fmworld.com
 - c) Por telefone: + 351 219 747 205; + 351 966 116 803
- 1.2 Todas as encomendas realizadas por correio eletrónico ou telefone devem incluir os seguintes dados: número de parceiro, nome e apelido do parceiro de negócio, código do produto de acordo com o catálogo em vigor, a quantidade, a morada de entrega, contacto telefónico e a forma de pagamento.
- 1.3 As encomendas efetuadas em simultâneo por diferentes parceiros de negócio têm de ser feitas através de um só email, já que serão enviadas numa só embalagem para a morada indicada na encomenda.
- 1.4 As encomendas realizadas por email devem ser enviadas unicamente para o endereço eletrónico: pedido@pt.fmworld.com. Solicitamos que não efetue encomendas para qualquer outro endereço eletrónico da FM World Portugal.
- 1.5 Formas de pagamento: Paypal, Reduniq, MB Way, Pagamento Entidade/Referência.
- 1.6 Se o parceiro de negócio pretender que sejam descontadas as comissões na sua encomenda deverá indicá-lo no momento em que efetua a encomenda. Caso contrário não será descontado o valor das comissões.
- 1.7 Após receção do seu pedido a expedição é feita até 72 horas úteis.
- 1.8 As encomendas devem ser redigidas em português ou castelhano e enviadas no corpo do email ou num anexo, admitindo-se os seguintes formatos: pdf, excel ou word.
- 1.9 Caso as encomendas sejam efetuadas por telefone, o operador repetirá sempre todos os produtos solicitados, pelo que não se aceitarão reclamações relacionadas com a entrega de produtos alegadamente distintos dos encomendados.
- 1.10 A FM WORLD PORTUGAL informará o parceiro de negócio sempre que sejam encomendados produtos que não estejam disponíveis em stock.
- 1.11 Para que os pontos das encomendas realizadas no último dia do mês sejam contabilizados nesse mesmo mês terá de:
 - a) encomendas realizadas por telefone – ser realizadas até ao último dia útil do mês antes das 18:00H (UTC/GMT +00:00);
 - b) encomendas realizadas por email – ser realizadas até ao último dia útil do mês e antes das 20:00H (UTC/GMT +00:00);
 - c) encomendas realizadas através da loja online – ser realizadas até ao último dia útil do mês e antes das 23:00H (UTC/GMT +00:00);

Atenção: Devido ao processo do fecho do mês, a loja online não estará disponível entre as 23:00H (UTC/GMT +00:00) do último dia de cada mês e as 01:00H (UTC/GMT +00:00) do primeiro dia do mês seguinte. Para que os pontos destas encomendas se contabilizem no mês que está a terminar as mesmas devem ser finalizadas antes das 23:00H (UTC/GMT +00:00) do último dia do respetivo mês, e efetuar o pagamento com a maior brevidade possível.
- 1.12 A FM WORLD PORTUGAL não se responsabiliza pelas encomendas realizadas em violação do disposto no presente Regulamento.

2. Condições de envio e recolha de encomendas

2.1 Condições de envio para Espanha:

- a) Para Espanha Continental, (Entrega em Casa – MRW) depois de recebermos o pedido, o envio é feito até 72 horas úteis. A transportadora deixará o seu pedido no endereço indicado até 48 horas após a saída do nosso armazém.
 - Para Espanha apenas são enviados pedidos com pré-pagamento.
 - O envio da encomenda será gratuito quando forem atingidos 350 pontos.
 - O envio da encomenda terá um custo de € 4.99 (quatro euros e noventa e nove cêntimos) quando na mesma encomenda não forem atingidos 350 pontos;
 - Se o parceiro de negócio não aceitar a encomenda que lhe for entregue pela transportadora ou não a recolher no local de levantamento relevante até ao fim do respetivo prazo, na sua próxima encomenda será adicionada a sanção de portes de devolução de € 6.00 (seis euros). Caso seja reincidente, o valor a pagar será de € 20.00 (vinte euros);
- b) Ilhas Baleares (Entrega em Casa – MRW)
 - As encomendas com destino às Ilhas (Espanha) têm sempre de se fazer acompanhar da documentação alfandegária, como tal é necessário um contacto obrigatório para o nosso Call Center, para evitar constrangimentos no tempo de entrega;
 - O envio da encomenda será gratuito quando na mesma encomenda forem atingidos 700 pontos;
 - O envio da encomenda terá o custo de € 30.00 (trinta euros) quando na mesma encomenda não forem atingidos os 700 pontos;
 - Se o parceiro de negócio não aceitar a encomenda que lhe for entregue pela transportadora ou não a recolher no local de levantamento até ao fim do respetivo prazo, na sua próxima encomenda será adicionada a sanção de portes de € 40.00 (quarenta euros). Caso seja reincidente, o valor a pagar será de € 60.00 (sessenta euros);
- c) Ilhas Canárias (Entrega em Casa – MRW)
 - O envio da encomenda será gratuito quando na mesma encomenda forem atingidos 700 pontos;
 - O envio da encomenda terá o custo de € 45.00 (quarenta e cinco euros) quando na mesma encomenda não forem atingidos 700 pontos;

- Entrega habitual em 5-9 dias úteis, sempre e quando a encomenda seja realizada antes das 14:00 (UTC/GMT +00:00). As encomendas realizadas a partir das 14:00 (UTC/GMT +00:00), serão enviadas no dia útil seguinte.
- Se o parceiro de negócio não aceitar a encomenda que lhe for entregue pela transportadora ou não a recolher no local de levantamento até ao fim do respetivo prazo, na sua próxima encomenda será adicionada a sanção de portes de € 40.00 (quarenta euros). Caso seja reincidente, o valor a pagar será de € 90.00 (noventa euros).

2.2 Condições de envio para Portugal

a) Portugal Continental (Entrega em Casa - MRW)

- Para Portugal Continental, depois de recebermos o pedido, o envio é feito até 72 horas úteis. A transportadora deixará o seu pedido no endereço indicado até 48 horas após a saída do nosso armazém.
- Todas as encomendas com 350 pontos, inclusive, pagas por pré-pagamento, têm o envio gratuito.
- Para encomendas pagas por pré-pagamento com menos de 350 pontos o valor dos portes de envio é € 4.99 (quatro euros e noventa e nove cêntimos).
- Sempre que o Parceiro de Negócios não rececionar/recolher a encomenda no ponto pré-estabelecido no prazo de 5 dias úteis para o efeito, esta será devolvida à FM World Portugal, ficando o Parceiro penalizado com um valor de portes de devolução de 6.00€ (seis euros), caso seja reincidente, o valor a pagar será de 20.00€ (vinte euros).

b) Portugal Continental (Entrega em Casa - DPD)

- Para Portugal Continental, depois de recebermos o pedido, o envio é feito até 72 horas úteis. A transportadora deixará o seu pedido no endereço indicado até 48 horas após a saída do nosso armazém.
- Todas as encomendas com 350 pontos, inclusive, pagas por pré-pagamento, têm o envio gratuito.
- Para encomendas pagas por pré-pagamento com menos de 350 pontos o valor dos portes de envio é € 6,50 (seis euros e cinquenta cêntimos).
- Sempre que o Parceiro de Negócios não rececionar/recolher a encomenda no ponto pré-estabelecido no prazo de 5 dias úteis para o efeito, esta será devolvida à FM World Portugal, ficando o Parceiro penalizado com um valor de portes de devolução de 6.00€ (seis euros), caso seja reincidente, o valor a pagar será de 20.00€ (vinte euros).

c) Portugal Continental (Entrega Pickup / Shop / Locker - DPD)

- Para Portugal Continental, depois de recebermos o pedido, o envio é feito até 72 horas úteis. A transportadora deixará o seu pedido no endereço indicado até 48 horas após a saída do nosso armazém.
- Todas as encomendas com 250 pontos, inclusive, pagas por pré-pagamento, têm o envio gratuito.
- Para encomendas pagas por pré-pagamento com menos de 250 pontos o valor dos portes de envio é € 3,99 (três euros e noventa e nove cêntimos).
- Sempre que o Parceiro de Negócios não rececionar/recolher a encomenda no ponto pré-estabelecido no prazo de 5 dias úteis para o efeito, esta será devolvida à FM World Portugal, ficando o Parceiro penalizado com um valor de portes de devolução de 6.00€ (seis euros), caso seja reincidente, o valor a pagar será de 20.00€ (vinte euros).

d) Ilha dos Açores (Barco - MRW)

- O prazo de entrega é até 3 semanas, após expedição da encomenda.
- As encomendas têm que ser expedidas à segunda-feira para garantir que entrem no barco na quinta-feira dessa mesma semana, evitando o atraso de mais uma semana no prazo previsto.
- O envio da encomenda será gratuito quando na mesma encomenda forem atingidos 500 pontos.
- O envio da encomenda terá o custo de € 12.99 (doze euros e noventa e nove cêntimos) caso não atinga 500 pontos.
- Se o Parceiro de Negócio não aceitar a encomenda que lhe for entregue pela transportadora ou não a recolher no local de levantamento relevante até ao fim do respetivo prazo, na sua próxima encomenda será adicionada a sanção de portes de devolução de € 20,00 (vinte euros). Caso seja reincidente, o valor a pagar será de € 50.00 (cinquenta euros).

e) Madeira (Barco - MRW)

- O prazo de entrega é até 2 semanas, após expedição da encomenda.
- As encomendas têm que ser expedidas à segunda-feira para garantir que entrem no barco na quinta-feira dessa mesma semana, evitando o atraso de mais uma semana no prazo previsto.
- O envio da encomenda será gratuito quando na mesma encomenda forem atingidos 500 pontos;
- O envio da encomenda terá o custo de €12.99 (doze euros e noventa e nove cêntimos) caso não atinga 500 pontos.
- Se o parceiro de negócio não aceitar a encomenda que lhe for entregue pela transportadora ou não a recolher no local de levantamento relevante até ao fim do respetivo prazo, na sua próxima encomenda será adicionada a sanção de portes de devolução de € 20,00 (vinte euros). Caso seja reincidente, o valor a pagar será de € 40.00 (quarenta euros).

f) Ilha dos Açores e da Madeira (Avião - CTT)

- O prazo de entrega é até 1 semana, após expedição da encomenda.
- O envio da encomenda terá o custo de €7.99 (sete euros e noventa e nove cêntimos) para produtos não inflamáveis, não podendo exceder os dois quilos.

g) Ilha dos Açores e da Madeira (São Miguel, Faial e Terceira) (Avião - DPD)

- O prazo de entrega é de 2-5 dias, após expedição da encomenda.
- O envio da encomenda terá o custo de €7.99 (sete euros e noventa e nove cêntimos) para produtos não inflamáveis, não podendo exceder os dois quilos.

2.3 Condições de envio para Andorra: Contacte o nosso Call Center para saber as condições de envio.

2.4 Atenção! O tempo de trânsito das encomendas pode variar do acima exposto, por motivos relacionados com o funcionamento da transportadora, ou ainda, por um aumento do volume de encomendas no armazém da FM World Portugal.

2.5 Atenção! Nos meses de novembro e dezembro dado ao elevado número de encomendas a expedir, os tempos de entrega podem sofrer alterações, podendo assim ficar mais extensos.

3. Trocas e Devoluções

a) Encomendas enviadas pela transportadora:

- Para realizar trocas ou devoluções dispõe do prazo de 15 dias desde a data de receção da sua encomenda. Passado este prazo, as trocas ou devoluções não serão aceites.
- Cada troca ou devolução deve ser previamente validada junto da FM WORLD Portugal.
- Deverá ser acordada com a FM WORLD Portugal a forma do envio dos produtos cuja devolução ou troca foi solicitada; este envio será realizado ou por correio normal ou através de recolha pelo transportador indicado pela FM WORLD Portugal.

4. Reclamações

4.1 Cada reclamação deve ser notificada à FM WORLD Portugal através do correio eletrónico: reclamacoes@pt.fmworld.com. Cada reclamação deve ser sempre acompanhada, entre outros, pelas fotos do produto danificado (partido ou estragado), o código do produto, assim como o número da fatura ou da encomenda. O formulário de reclamações está disponível na nossa página web na localização "download de formulários".

4.2 Reclamações à empresa de transporte.

- Se a encomenda chegar de alguma forma danificada (deteriorada ou em mau estado), o parceiro de negócio tem necessariamente de realizar uma reclamação ao transportador no momento da entrega para que este aponte todos os dados imediatamente.
- Se a encomenda chegar com uma fita de proteção que não seja da FM WORLD a reclamação deve ser realizada no prazo de 2 dias desde a data de recebimento da encomenda.
- Em outras situações a reclamação deve ser realizada no prazo de 2 dias desde a data de recebimento da encomenda. O não cumprimento dos acima referidos prazos determina que a FM WORLD Portugal não se responsabilizará pelos danos que possam ter ocorrido durante o transporte.

4.3 Falta de um produto na encomenda.

- O parceiro de negócio tem um máximo de 2 dias úteis para notificar a FM WORLD Portugal da falta de um produto encomendado, devendo fazê-lo para o endereço eletrónico: reclamacoes@pt.fmworld.com. Neste e-mail deve ainda indicar se a caixa chegou em bom estado e com a proteção FM WORLD. Recorde-se de conservar a caixa e a fatura até finalizar o processo de reclamação. Os produtos a trocar e/ou devolver têm de estar em perfeito estado de conservação/comercialização. Caso contrário, não será possível a troca do artigo ou reembolso do montante.

4.4 Recebeu um produto incorreto.

- Com exceção das encomendas feitas por telefone (como referido em 1.10), o parceiro de negócio tem o prazo máximo de 2 dias úteis para notificar a FM WORLD Portugal da receção de um produto incorreto do encomendado, devendo fazê-lo para o endereço eletrónico: reclamacoes@pt.fmworld.com. Os produtos a trocar e/ou devolver têm de estar em perfeito estado de conservação/comercialização. Caso contrário, não será possível a troca do artigo ou reembolso do montante. Recorde-se sempre de conservar a fatura até finalizar o processo de reclamação.

4.5 Encomendas trocadas.

- Deverá expor a situação para os contactos de Apoio à Transportadora (MRW: 219747196 e/ou DPD: 210522033) ou para o email transporte@pt.fmworld.com, no email deve indicar qual o número da etiqueta que está escrito no exterior da caixa. Os produtos a trocar e/ou devolver têm de estar em perfeito estado de conservação/comercialização. Caso contrário, não será possível a troca do artigo ou reembolso do montante.

5. Direito de Livre Resolução

5.1 O recetor tem direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, com exceção dos custos associados à devolução do bem, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias a contar da receção da encomenda, nos termos melhor descritos no Regulamento do Clube FM World. Recorde-se sempre de conservar a fatura até finalizar o processo de reclamação.

5.2 Para efeitos de exercício do direito de livre resolução, o recetor deverá ter em atenção o formulário disponível no seguinte link: www.pt.fmworld.com

6. Garantia de Conformidade dos Produtos

6.1 A FM WORLD Portugal entregará ao recetor, produtos que sejam conformes com a encomenda efetuada.

6.2 Presume-se que os produtos não são conformes se se verificar algum dos seguintes factos:

- a) Não serem conformes com a descrição que deles é feita na loja online ou ano possuírem as qualidades do bem que a FM WORLD Portugal tenha apresentado ao Recetor como amostra ou modelo;
- b) não serem adequados ao uso específico para o qual o recetor os destine e do qual tenha informado a FM WORLD quando os encomendou e que o mesmo tenha aceite;
- c) não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo;

d) não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o recetor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

6.3 Não se considera existir falta de conformidade, à exceção do presente artigo, se, no momento em que for efetuada a encomenda o recetor tiver conhecimento dessa falta de conformidade ou não puder razoavelmente ignorá-la ou se esta decorrer dos materiais fornecidos pelo recetor.

6.4 O prazo de garantia de conformidade é de dois anos a contar da entrega do bem.

7. Resolução Alternativa de Litígios

7.1 Informa-se, nos termos previstos no artigo 18º da Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro, que se encontram disponíveis as seguintes entidades para efeitos de resolução extrajudicial de litígios:

CNIACC --- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo <http://www.arbitragemdeconsumo.org/> Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral <http://www.triave.pt/>

CIAB --- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) <http://www.ciab.pt/pt/>

Pedimos que se recorde sempre das regras expostas acima e de dar as conhecer as mesmas aos seus novos parceiros de negócio. Ao respeitar estas condições evitará custos adicionais, facilitará o trabalho e permitirá eliminar erros e realizar encomendas de forma mais rápida.

8. Alterações ao Regulamento Geral de Encomendas

A qualquer momento, a FMICG pode alterar os preços dos envios relativos ao Regulamento Geral de Encomendas.

FMICG Internacional Cosmetics, Lda

NIPC: 513 809 597

Rua Cidade de Oslo, Lote 11 - nº1 2660-355 São Julião do Tojal

+351 219 747 205, +351 966116 803

www.pt.fmworld.com