

---

## Condições Gerais de Utilização da Plataforma de Marketplace

### Artigo 1.º

#### (Identificação da Plataforma e do Operador)

A ACRAL - Associação do Comércio e Serviços da Região do Algarve, associação empresarial, sem fins lucrativos, com sede na Rua Dr. José de Matos, n.º 58 A 8000-502 Faro, registada na Conservatória do registo Comercial de Loulé com o número 501090665, é detentora da plataforma de mercado virtual, denominada por “Bairro.com Alma MARKETPLACE”, doravante denominada “Marketplace”, cuja gestão operacional, de conteúdo, estratégica e de relacionamento de utilizadores foi transferida para a Mercados de Olhão, E.M., pessoa coletiva de direito público de natureza empresarial municipal, designada por entidade empresarial local, dotada de personalidade jurídica e de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, com sede na loja n.º 43 dos Mercados Municipais, Avenida 5 de Outubro, em Olhão, conforme ata da reunião de consórcio de dois de dezembro de dois mil e vinte e quatro.

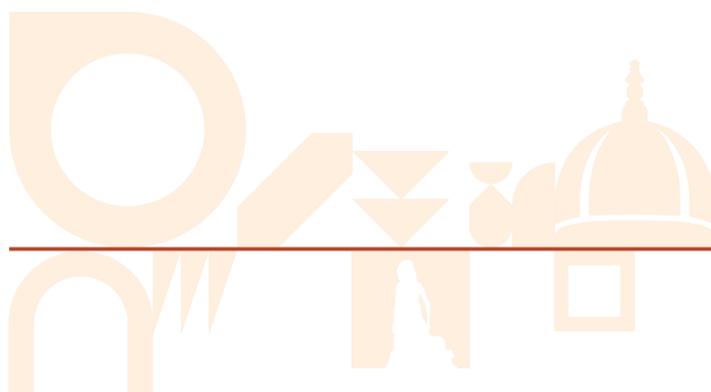
A plataforma visa promover a valorização dos produtos e serviços locais, incentivando o comércio de proximidade no concelho de Olhão. Desenvolvido e implementado no âmbito do projeto “Bairros Comerciais Digitais”, esta iniciativa tem como objetivo apoiar a transição digital do comércio local, criando oportunidades de visibilidade e venda para os Vendedores e produtores do concelho de Olhão. Através da tecnologia, pretende-se aproximar os consumidores dos negócios locais, dinamizar a economia urbana e reforçar a identidade e autenticidade do comércio tradicional.

A ACRAL e a Mercados de Olhão, E.M., enquanto proprietários e gestores desta plataforma, respetivamente, fornecem a possibilidade a Clientes e a Vendedores de efetuarem as suas transações, através deste Marketplace, que se rege pelas Condições abaixo, não assumindo qualquer responsabilidade decorrente ou relacionada com os Contratos de Compra e Venda, com exceção do que for expressamente previsto nestas Condições.

### Artigo 2.º

#### (Objeto das condições)

As presentes Condições Gerais de Utilização (CGU) regulam os termos e as regras aplicáveis ao acesso, navegação e utilização da plataforma digital de *Marketplace* por parte de utilizadores, vendedores e o Operador.



---

Incluem-se nestas condições as disposições relativas ao registo de contas, normas e regras de utilização da plataforma, bem como os direitos, deveres e responsabilidades de todas as partes envolvidas.

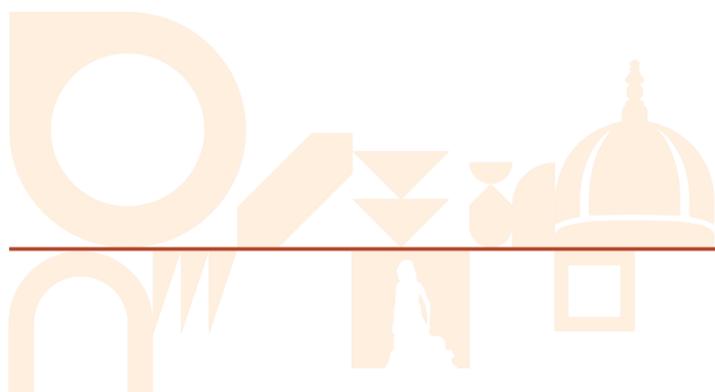
Estas condições visam garantir o bom funcionamento da plataforma, a transparência nas transações e a proteção dos interesses dos utilizadores e vendedores, no respeito pela legislação aplicável.

### Artigo 3.º

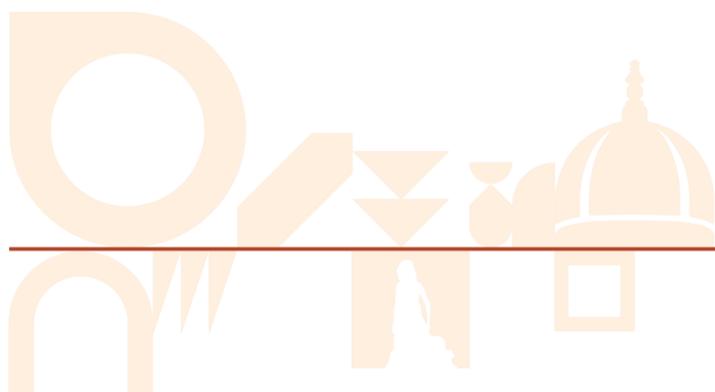
#### (Definições)

Os termos, mencionados abaixo, têm os seguintes significados nos presentes Termos e Condições Gerais de Utilização:

- “Operador”: A ACRAL e a Mercados, E.M., enquanto proprietários e gestoras desta plataforma.
- “Utilizador”: qualquer pessoa que aceda e navegue no Marketplace, quer seja Vendedor, Cliente ou simples utilizador da Internet.
- “Cliente”: qualquer pessoa singular que atue como consumidor na aceção da legislação e da jurisprudência portuguesa, que aceda ao Marketplace e que adquira Produtos a um Vendedor.
- “Vendedor”: qualquer Vendedores e produtor local que disponibiliza produtos e/ou serviços para venda na Plataforma Marketplace.
- “Plataforma Marketplace”: o sistema digital que permite a intermediação entre vendedores e utilizadores. O mercado online acessível a partir do website [www.marketplace.olhao.pt](http://www.marketplace.olhao.pt).
- “Website”: página da Internet na qual o Marketplace está acessível.
- “Produtos”: qualquer bem móvel que possa ser oferecido pelos Vendedores aos Clientes através da Plataforma Marketplace.
- “Serviços”: qualquer serviço que possa ser oferecido por um Fornecedor de Serviços ao Cliente através do Marketplace.
- “Serviços do Marketplace”: são todos os serviços fornecidos pelo Operador aos Utilizadores através do Marketplace e, em particular, à ligação de Clientes aos Vendedores.
- “Oferta”: Oferta comercial de um Produto, que um Vendedor publica no Marketplace.



- 
- "Encomenda": significa a compra de qualquer Produto do Vendedor por um Cliente, através do Marketplace.
  - "Parte(s)": No singular, refere-se indistintamente ao Comprador ou ao Vendedor. No plural, refere-se coletivamente ao Comprador e ao Vendedor.
  - "Página do Vendedor": página de informações do Vendedor, acessível em cada página do Produto, contendo, em particular, as seguintes informações: modalidades de expedição, políticas de devolução e termos de devolução.
  - "Área Cliente": interface alojada no Marketplace na qual estão agrupados todos os dados fornecidos pelo Cliente e que lhe permitem gerir as suas Encomendas. O acesso ao Área Cliente é feito através de Credenciais.
  - "Credenciais": endereço de e-mail do Cliente e a palavra-passe por este definida, necessários para o acesso ao seu Área Cliente.
  - "Condições Gerais de Utilização" ou "CGU": são estas condições contratuais disponibilizadas na página inicial do Marketplace, com a finalidade de regular o uso do Marketplace por qualquer Utilizador.
  - "Página de Produto": página que apresenta a oferta comercial relacionada com um Produto. A Página de Produto é geralmente composta, em particular, por uma ou mais fotografias do Produto, o preço, as características do Produto e todas as informações legalmente exigidas.
  - "*Back-Office*": é a interface que permite ao Vendedor aceder ao seu espaço pessoal a partir do qual pode gerir o seu catálogo de Produtos, as suas Encomendas, o acompanhamento da sua atividade e a sua correspondência com o Operador e/ou os Clientes.
  - "Conteúdo": todas as informações, textos, página de produto, logótipos, marcas, animações, desenhos e modelos, fotografias, informações e, no geral, todos os elementos e conteúdos do Vendedor publicados no Marketplace de acordo com os termos, forma e condições oferecidos como parte dos Serviços.
  - "Ponto de Recolha": local físico com cacifo digital onde os produtos são disponibilizados para levantamento.
  - "Entrega": primeira apresentação do Produto encomendado pelo Cliente na morada de entrega indicada no momento da encomenda.



---

## Artigo 4.º

### (Acesso e Registo)

Qualquer Utilizador pode aceder ao Marketplace, consultar os Produtos oferecidos e beneficiar dos Serviços do Marketplace. O Utilizador que pretenda tornar-se vendedor ou cliente, deverá observar os seguintes procedimentos, consoante o caso:

- Vendedor - O registo, bem como as relações contratuais entre o Operador e os Vendedores que pretendam oferecer produtos e/ou serviços no Marketplace, são regidos pelas CGS disponíveis para esse efeito. Em qualquer caso, as CGS serão comunicadas ao Vendedor antes do seu registo, bastando para tal expressar a sua concordância, quando questionado, no ato do registo.
- Cliente - Qualquer Utilizador que pretenda ter acesso a todas as funcionalidades oferecidas pelo Marketplace deve primeiro criar uma Área Cliente para se tornar Cliente.

A utilização da plataforma Marketplace presume o conhecimento, e a aceitação do disposto nas presentes Condições, bem como o correto preenchimento do formulário de registo de adesão ao serviço da plataforma, por parte do Utilizador.

O Utilizador é totalmente responsável pela exatidão e atualização dos dados comunicados no âmbito da abertura e gestão da sua Área Cliente.

Ao criar uma Área Cliente, qualquer Cliente pode fazer uma Encomenda de Produtos oferecidos pelos Vendedores através do Marketplace, acompanhar e gerir as suas encomendas em curso, e aceder ao histórico de todas as suas Encomendas.

O endereço de e-mail e a palavra-passe constituem as credenciais do Cliente. O Operador compromete-se a criar uma única Área Cliente no Marketplace por cada endereço de e-mail disponibilizado pelo utilizador no momento do registo.

O Cliente será o único responsável pela utilização das suas credenciais ou por ações tomadas através da sua Área Cliente. Qualquer perda, apropriação indevida ou uso não autorizado das credenciais de um Cliente, e respetivas consequências, são da exclusiva responsabilidade do Utilizador.

O Utilizador deve utilizar o website em cumprimento com o disposto na legislação aplicável.



---

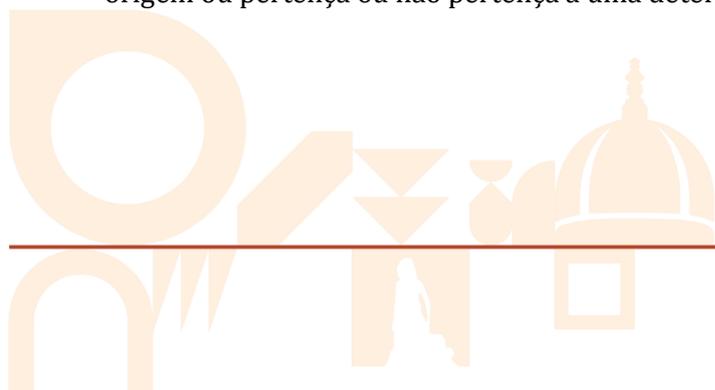
## Artigo 5.º

### (Obrigações dos Utilizadores)

Como parte da utilização do Marketplace, cada Utilizador compromete-se a não infringir a ordem pública e a cumprir as leis e regulamentos em vigor, a respeitar os direitos de terceiros e as disposições destes TCGU.

Cada Utilizador é obrigado a:

1. Comportar-se de forma justa e lícita para com o Operador e terceiros;
2. Ser honesto nas informações fornecidas ao Operador e, quando aplicável, a Utilizadores Terceiros;
3. Utilizar o Marketplace de acordo com a sua finalidade conforme descrito nestas CGU;
4. Não desviar a finalidade do Marketplace para cometer crimes, infrações ou contravenções puníveis nos termos do Código Penal ou de qualquer outra lei;
5. Respeitar a privacidade de terceiros e a confidencialidade das trocas;
6. Respeitar os direitos de propriedade intelectual do Operador relativos aos elementos do Marketplace e, quando aplicável, os direitos de propriedade intelectual de outros Utilizadores;
7. Não modificar as informações publicadas pelo Operador ou por outro Utilizador;
8. Não usar o Marketplace para enviar mensagens não solicitadas em massa (publicidade ou outras);
9. Não divulgar dados que tenham o efeito de diminuir, perturbar, desacelerar ou interromper o funcionamento normal do Marketplace.
10. O Utilizador compromete-se a não divulgar qualquer mensagem ou informação:
11. Que constitua uma difamação do Operador ou dos Utilizadores;
12. Contrária à ordem pública e aos bons costumes;
13. Que seja ofensiva, difamatória, racista, xenófoba ou prejudicial à honra ou reputação de terceiros;
14. Que incentive a discriminação, o ódio a uma pessoa ou grupo de pessoas com base na sua origem ou pertença ou não pertença a uma determinada etnia, nação, raça ou religião



- 
15. Que ameace uma pessoa ou grupo de pessoas;
  16. De natureza pedófila;
  17. Que incite à prática de crime ou ato de terrorismo ou defesa de crimes de guerra ou crimes contra a humanidade;
  18. Que incite ao suicídio;
  19. Que permita que terceiros obtenham, direta ou indiretamente, software pirateado, números de série de software, software que permita atos de pirataria e intrusão em sistemas informáticos e de telecomunicações, vírus e outras bombas lógicas e, em geral, qualquer software ou outra ferramenta que infrinja os direitos de terceiros e a segurança de pessoas e bens;
  20. De natureza comercial (prospecção, solicitação, prostituição, etc.).
  21. O Utilizador compromete-se, assim que estiver sujeito a obrigações fiscais, a cumprir todas as suas obrigações fiscais, em particular no que diz respeito ao IVA.

#### Artigo 6.º

##### (Responsabilidade da Plataforma)

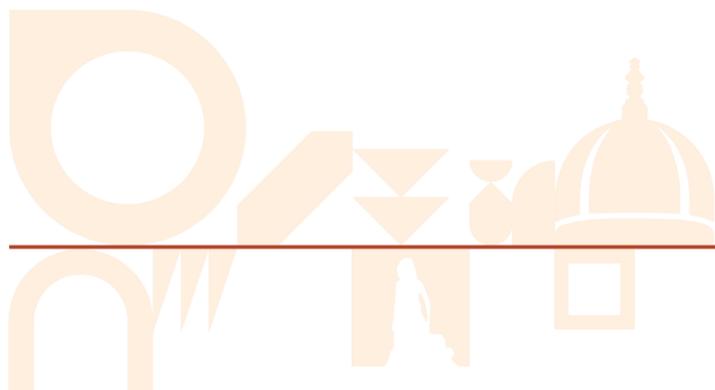
A plataforma não assume responsabilidade direta pela qualidade dos produtos, sendo esta dos Vendedores. Garante, contudo, a boa manutenção técnica do serviço e o apoio aos utilizadores.

O Operador compromete-se a implementar todos os meios para garantir a continuidade do acesso e utilização do Marketplace 7 dias por semana, 24 horas por dia.

No entanto, o Operador alerta os Utilizadores para o facto de os atuais protocolos de comunicação através da Internet não permitirem assegurar de forma determinada e contínua a transmissão de intercâmbios eletrónicos (mensagens, documentos, identidade do remetente ou do destinatário).

Os Utilizadores reconhecem que o Operador não pode ser responsabilizado:

1. Se for temporariamente impossível aceder ao Marketplace para manutenção técnica ou atualização da informação publicada;
2. Em caso de ataques de vírus, intrusão ilícita num sistema automatizado de tratamento de dados, sob reserva de uma violação pelo Operador da sua obrigação de garantir a segurança dos dados que trata ou armazena;



3. Em caso de exploração ilegal do Marketplace por um Utilizador ou por terceiros;
4. Em relação ao conteúdo de websites de terceiros aos quais hiperligações estão vinculados no Marketplace;
5. Em caso de incumprimento das presentes CGU imputável aos Utilizadores;
6. Em caso de atraso ou incumprimento das suas obrigações, quando a causa do atraso ou incumprimento estiver ligada a um caso de força maior, conforme definido nas presentes CGU;
7. No caso de um ato ilegal de um Vendedor, ou uma violação contratual da qual um Vendedor teria sido culpado no contexto da venda de um Produto;
8. Quaisquer problemas encontrados durante a execução da Encomenda pelo Vendedor;
9. Em caso de utilização ilícita do Marketplace por parte do Utilizador, este será o único responsável pelos danos causados a terceiros e pelas consequências de quaisquer reclamações ou ações que daí possam advir.
10. Qualquer litígio que surja entre um Cliente e um Vendedor deve ser tratado como uma prioridade entre eles, permanecendo o Vendedor única e pessoalmente responsável pela execução da venda de Produtos feita através do Marketplace.
11. No caso de um litígio relacionado com uma compra realizada no Marketplace, o Cliente abre um incidente com o Vendedor através da sua Área Cliente, selecionando o respetivo motivo e detalhando o seu conteúdo. Tanto o Vendedor como o Operador são informados sobre a reclamação do Cliente.
12. Dependendo do litígio descrito pelo Cliente, documentos adicionais, a serem fornecidos através da Área Cliente, podem ser solicitados pelo Vendedor. Se após a abertura do incidente pelo Cliente, o Vendedor não responder, começam a ser enviados lembretes automáticos.

### Artigo 7.º

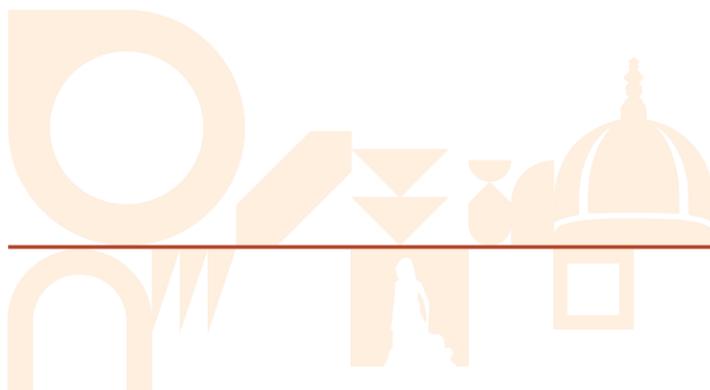
#### (Privacidade e Dados Pessoais)

Como parte da operação do Marketplace, o Operador pode recolher e processar dados pessoais.

Estes dados são necessários para a gestão do Marketplace e o processamento da Encomenda.

Estes dados também são necessários para a transmissão de comunicações que proporcionam ofertas e serviços personalizados, se o Utilizador tiver expressamente optado por fazê-lo.

Estes dados são recolhidos e tratados de acordo com a Política de Privacidade do Marketplace, que lhe fornecerá toda a informação relacionada com a proteção de dados pessoais e o processamento realizado através do Marketplace.



---

Para além disso, os dados podem ser comunicados no todo ou em parte aos Fornecedores de serviços do Operador.

O Vendedor pode recolher e processar os dados pessoais dos Clientes do Marketplace para a venda e entrega dos Produtos vendidos.

A esse título, o Vendedor garante ao Operador que trata os dados recolhidos em conformidade com de acordo com os direitos e obrigações advinentes da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto e do RGPD.

### Artigo 8.º

#### (Propriedade Intelectual)

Todos os conteúdos da plataforma (textos, imagens, marcas) são propriedade da entidade gestora ou dos respetivos titulares. A sua reprodução é proibida sem autorização prévia.

Como parte da venda dos Produtos através do Marketplace, o Vendedor pode apresentar fotografias, marcas registadas, logótipos, desenhos e outros modelos (os Conteúdos) que pertençam ao próprio ou a terceiros.

Qualquer Vendedor que ofereça Produtos para venda através do Marketplace garante que tem o direito de fazer uma representação de todo o Conteúdo, em particular do relacionado com as suas Ofertas.

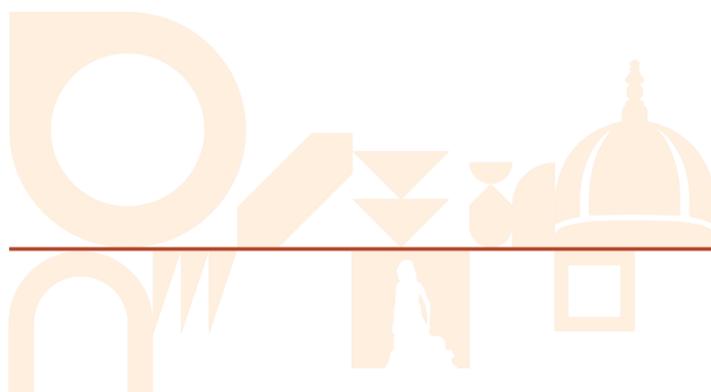
Em qualquer caso, o Operador não pode, em circunstância alguma, ser responsabilizado por qualquer infração relacionada com o Conteúdo publicado pelo Vendedor, dada a sua simples posição de anfitrião.

O Utilizador reconhece os direitos de propriedade intelectual do Operador sobre o Marketplace, os seus componentes e conteúdos relacionados, renunciando ao direito de contestar esses direitos sob qualquer forma.

As marcas, logótipos, slogans, gráficos, fotografias, animações, vídeos, soluções de software e textos e qualquer outro conteúdo no Marketplace, com exceção do Conteúdo publicado por outro Vendedor, são propriedade intelectual exclusiva do Operador e não podem ser reproduzidos, utilizados ou representados sem autorização expressa, sob pena de processos judiciais.

Qualquer representação ou reprodução, total ou parcial, do Marketplace e do seu conteúdo, por qualquer meio que seja, sem a prévia autorização expressa do Operador, é proibida e constituirá uma infração.

Em particular, o Operador proíbe expressamente:



---

A extração, por transferência permanente ou temporária, da totalidade ou de uma parte qualitativa ou quantitativamente substancial do conteúdo da sua base de dados noutra suporte, por qualquer meio e sob qualquer forma;

Reutilizar, colocando à disposição do público a totalidade ou uma parte qualitativa ou quantitativamente substancial do conteúdo da base de dados, qualquer que seja a sua forma;

A reprodução, a extração ou a reutilização, por qualquer meio, incluindo métodos semelhantes ao scrapping, de conteúdos (fotografias, descrições, etc.) publicados pelo Operador ou por outro Vendedor.

A aceitação das presentes CGU constitui o reconhecimento pelo Utilizador dos direitos de propriedade intelectual do Operador e o compromisso de os respeitar. O Operador concede uma licença pessoal, não exclusiva e intransferível ao Utilizador autorizando-os a usar o Marketplace e as informações nele contidas de acordo com as presentes CGU.

Qualquer outra utilização do Marketplace e do seu conteúdo está excluída do âmbito desta licença e não pode ser realizada sem a prévia autorização expressa do Operador.

#### Artigo 9.º

##### (Suspensão e Encerramento de Contas)

A plataforma reserva-se o direito de suspender ou eliminar contas em caso de violação das presentes condições ou de conduta abusiva.

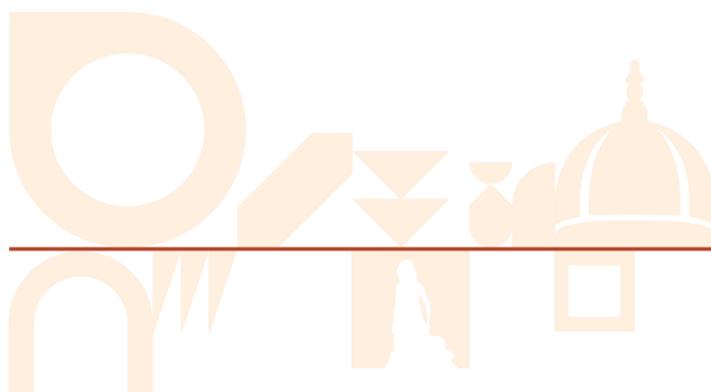
O Cliente pode, a qualquer momento, cancelar a sua Área Cliente preenchendo o formulário de contacto para o apoio ao cliente, clicando no separador dedicado dentro da sua “Área Cliente”.

O Operador desativará a “Área Cliente” o mais rapidamente possível e enviará ao Cliente um e-mail confirmando o encerramento da sua Conta. O encerramento da Conta de Cliente não resulta na eliminação destes dados. O Cliente que pretender que os seus dados sejam excluídos deverá fazer o pedido respetivo ao Operador.

#### Artigo 10.º

##### (Modificações das Condições)

O Operador pode alterar estas condições a qualquer momento. As alterações serão comunicadas na plataforma e consideradas aceites após a sua publicação.



---

O Operador repudia qualquer tipo de informações, produtos, serviços ou atividades cujos conteúdos, independentemente da sua forma, atentem contra as leis do direito nacional ou da União Europeia, regulamentos ou princípios, valores, regras e procedimentos ou que se relacionem com atividades ilegais. Neste âmbito, realçam-se os discursos ilegais de incitação ao ódio, terroristas, discriminatórios, a partilha de imagens pedopornográficas ou privadas sem autorização, a violação de direitos fundamentais, a perseguição em linha, a violação da proteção de menores, a violação de dados pessoais e privacidade, entre outros previstos no Regulamento dos Serviços Digitais [Regulamento (UE) 2022/2065 de 19 de outubro] (doravante designado por “DSA”).

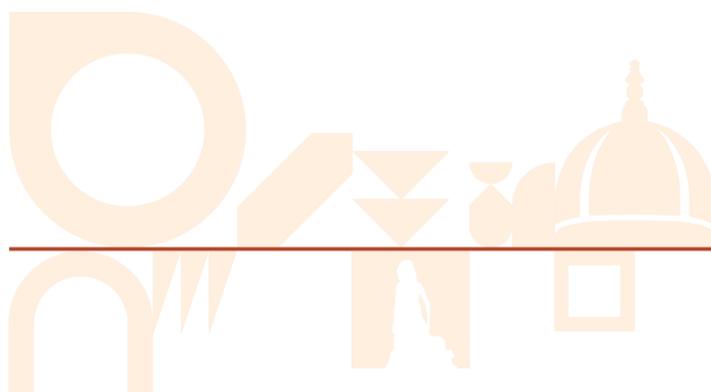
Caso, no decurso da utilização do website, o Utilizador forneça quaisquer conteúdos considerados ilícitos ou ilegais ou viole quaisquer disposições legais ou as disposições dos presentes Termos e Condições, o Operador reserva-se o direito bloquear ou eliminar esses conteúdos, sem prejuízo do recurso às autoridades competentes, nos termos legalmente previstos.

O Utilizador será previamente informado do bloqueio de conteúdos, suspensão temporária ou eliminação definitiva da sua Conta, de acordo com os seguintes termos:

- a) O Bloqueio de conteúdos ilícitos ou ilegais significa que todos e quaisquer conteúdos fornecidos serão imediatamente bloqueados, deixando de estar visíveis pelo Utilizador, sejam estas imagens, mensagens, textos, vídeos, áudio ou outros;
- b) A suspensão temporária da Conta significa que o Utilizador deixará de poder iniciar sessão na sua conta para a realização de pedidos de encomendas, a qual poderá ocorrer durante um determinado período, dependendo da gravidade da infração;
- c) A eliminação definitiva da Conta significa que o Utilizador deixará de poder iniciar sessão na sua conta de forma permanente. A eliminação da Conta é definitiva e irreversível.

A tomada de decisão será informada ao Utilizador, indicando os motivos de forma clara e devidamente fundamentada, relativamente às medidas e restrições adotadas.

Caso, no decorrer das diligências efetuadas para averiguar sobre a violação de disposições legais ou do disposto nos presentes Termos e Condições pelo Utilizador, o Operador tome conhecimento de qualquer informação que levante suspeitas de que ocorreu, está a ocorrer ou é suscetível de ocorrer um crime, esta informará imediatamente as suas suspeitas às autoridades policiais ou judiciárias competentes sobre a matéria.



---

## Artigo 11.º

(Serviço ao Cliente)

Qualquer questão ou reclamação relativa à utilização ou funcionamento do Marketplace pode ser formulada da seguinte forma:

- Por e-mail: [bairocomalma@cm-olhao.pt](mailto:bairocomalma@cm-olhao.pt)
- Por telefone através do número 289 700 120 (número sem custo adicional) de segunda a sexta-feira das 09h00 às 17h00.

## Artigo 12.º

(Disposições Gerais)

O facto de uma das Partes não ter exigido a aplicação de qualquer uma das cláusulas dos presentes TCGU, seja de forma permanente ou temporária, não pode de forma alguma ser considerado como uma renúncia à referida cláusula.

Em caso de dificuldade de interpretação entre qualquer um dos títulos que aparecem no topo das cláusulas, e qualquer um deles, os títulos serão declarados inexistentes.

## Artigo 13.º

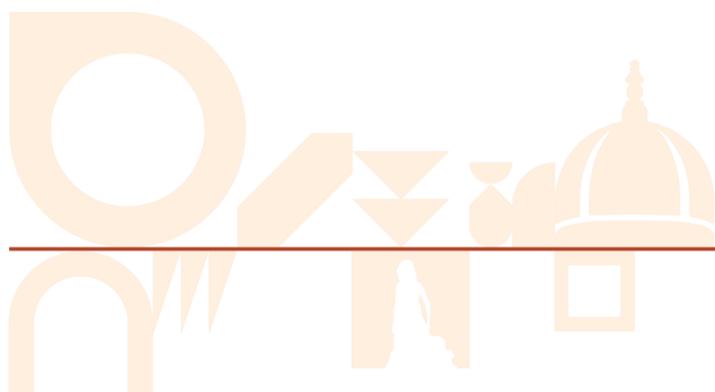
(Força Maior)

O Operador não será responsabilizado pela não execução, ou atraso na execução, de uma das suas obrigações consagradas nestas CGU, se a mesma resultar de um caso de Força Maior.

Existe Força Maior em matéria contratual quando um evento fora do controle do devedor, que não poderia razoavelmente ter sido previsto no momento da celebração do contrato e cujos efeitos não podem ser evitados com as medidas adequadas, impede o devedor de cumprir as suas obrigações.

Se o impedimento for temporário, suspende-se o cumprimento da obrigação, salvo se o atraso daí decorrente justificar a cessação do contrato. Caso o impedimento seja definitivo, o contrato é resolvido ficando as partes desobrigadas das suas obrigações.

A este respeito, o Operador não será responsabilizado, em particular, nos casos de ataque informático, pela indisponibilidade de materiais, suprimentos, peças sobressalentes, equipamentos pessoais ou outros; e também em caso de interrupção, suspensão, redução ou perturbação do fornecimento de energia elétrica, ou outros, ou qualquer interrupção das redes de comunicações eletrónicas, bem como em caso de qualquer circunstância ou evento alheio à



---

vontade do Operador após a publicação destas CGU, impeditivo da sua execução em condições normais, sem que o Operador para os casos anteriormente indicados seja considerado responsável ou tenha que assumir qualquer compensação a este respeito.

Caso ocorra uma situação de Força Maior, o Operador levará a cabo todos os esforços para a cessar e/ou minimizar, comprometendo-se a informar o Utilizador da situação com a maior brevidade possível.

Especifica-se que, em casos de Força Maior, o Utilizador não poderá reclamar o pagamento de qualquer indemnização e não poderá intentar qualquer ação contra o Operador.

#### Artigo 14.º

(Legislação Aplicável e Foro Competente)

As presentes condições regem-se pela legislação portuguesa. No caso de surgir um litígio entre o Operador e um Utilizador relativamente à interpretação, execução ou rescisão do presente documento, as Partes esforçar-se-ão por resolvê-lo amigavelmente.

Qualquer litígio não resolvido extrajudicialmente entre as Partes está sujeito à competência dos tribunais portugueses.

