Condições de devolução YIVO SureFit 365™

365 dias para comunicar uma devolução. Inclui compras empresariais.

O YIVO SureFit 365™ é um programa de devoluções adicional e gratuito para produtos comprados diretamente à YIVO. Não substitui os direitos legais de livre resolução, os meios de reação relativos a bens defeituosos nem uma garantia comercial. Não significa que um produto possa ser utilizado normalmente durante 365 dias e depois devolvido sem condições.

Programa em vigor desde: 9 de setembro de 2026
Versão do documento: 1.2 | 15.10.2026
Prazo do comprador: 365 dias a contar da receção do produto a devolver.

A data de entrada em vigor do programa não é uma data de início comum do prazo de devolução de todos os compradores. Não contamos o prazo a partir da data da fatura, da encomenda ou da expedição. Os esclarecimentos posteriores destas condições não restringem os direitos ou compromissos mais favoráveis concedidos no momento da compra.

1. Responsável pelo programa e contactos

O responsável pelo programa e vendedor é **YIVO Sebastian Zając**, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polska, número de identificação fiscal (NIP): 642-315-75-74, número de registo empresarial (REGON): 383257067, adiante designado «YIVO».

Aceitamos comunicações de devolução em **zwroty@yivo.pl**, por escrito na nossa morada comercial e através do procedimento de devolução disponível na plataforma onde a compra foi efetuada. A escolha de um método não exclui outras formas permitidas de comunicação. Não é obrigatório utilizar exclusivamente o formulário da YIVO. Não rejeitamos uma comunicação válida enviada para outro endereço de contacto disponibilizado pela YIVO apenas por ter sido utilizado um endereço diferente.

Morada para devolução dos produtos:
YIVO Sebastian Zając
ul. Zofii Nałkowskiej 16E
41-700 Ruda Śląska
Polska

2. Compradores e compras abrangidos pelo SureFit 365™

1. Os consumidores e os compradores profissionais, incluindo empresários em nome individual e sociedades, podem utilizar o programa. Uma fatura emitida em nome de uma empresa não exclui, por si só, a devolução.
2. O programa abrange produtos da marca YIVO comprados diretamente à YIVO, incluindo compras através de plataformas de venda. Numa plataforma, confirme que o vendedor indicado na encomenda é YIVO Sebastian Zając. A marca YIVO num produto ou no título de um anúncio não significa, por si só, que a YIVO tenha sido o vendedor.
3. As compras a vendedores independentes não são automaticamente abrangidas. Nesses casos, os direitos perante o vendedor e qualquer garantia comercial são avaliados separadamente.
4. Não exigimos adesão paga, registo do produto nem um motivo para a devolução.
5. Pode devolver a totalidade da compra ou produtos ou unidades selecionados. Quando a compra constituir um único conjunto indivisível, a devolução ao abrigo do programa abrange o conjunto completo. Isto não restringe os meios legais de reação por falta de conformidade que afete componentes individuais.

3. Os direitos legais são independentes do programa

1. Ao comprar bens à distância, um consumidor dispõe geralmente de 14 dias para resolver livremente o contrato sem indicar um motivo, sem prejuízo das exceções legais. Disposições específicas podem prever prazos diferentes ou alargados.
2. Os direitos legais pertinentes também se aplicam a uma pessoa singular que efetua uma compra diretamente relacionada com a sua atividade empresarial quando o contrato não tem caráter profissional para essa pessoa na aceção do artigo 7aa da Lei polaca dos Direitos dos Consumidores. Uma fatura com IVA não elimina, por si só, essa proteção.
3. As condições deste programa adicional, incluindo os requisitos relativos ao estado do produto, não restringem a livre resolução legal. Se um direito legal continuar a ser aplicável, seguimos as regras legais mesmo que tenham passado mais de 14 dias desde a receção.
4. Na livre resolução legal, a falta da embalagem original ou a utilização do produto não implicam automaticamente a perda do direito de livre resolução. Pode ser considerada a depreciação efetiva causada por uma manipulação que exceda a necessária para estabelecer as características e o funcionamento do produto, nos termos do artigo 34(4) da Lei polaca dos Direitos dos Consumidores. Isto não se aplica se a YIVO não tiver fornecido as informações sobre livre resolução exigidas por lei. As regras detalhadas constam da secção 9a. A exceção relativa a determinados produtos selados descrita na secção 6 aplica-se separadamente.
5. Após o fim do prazo legal de livre resolução, a possibilidade de devolver um produto até ao dia 365 decorre do SureFit 365™ e está sujeita às condições deste programa. Para uma empresa sem direito legal de livre resolução, o programa pode constituir uma base para a devolução desde o dia em que recebe o produto.

4. Como se calculam os 365 dias

1. Dispõe de 365 dias de calendário para comunicar uma devolução SureFit 365™ a contar da receção do produto por si ou por uma pessoa que designe, diferente do transportador. O dia da receção é excluído; o primeiro dia é o seguinte. Não determinamos automaticamente a data a partir do estado da expedição, de uma fatura ou do mero depósito de uma encomenda num ponto de recolha antes de o comprador ou a pessoa designada a levantar.
2. Para produtos entregues separadamente, o prazo do programa conta-se a partir da receção do produto concreto a devolver. Para a livre resolução legal, aplicamos as regras legais de início do prazo, incluindo as relativas ao último bem, lote ou componente.
3. Para cumprir o prazo do programa, basta enviar uma comunicação inequívoca de devolução antes de o prazo terminar. Não é necessário obter a aprovação da YIVO nem entregar a encomenda no armazém dentro desse prazo.
4. O produto deve ser devolvido nos 14 dias seguintes à comunicação. O prazo de expedição é cumprido se a encomenda for enviada antes de o prazo terminar.
5. Se um prazo terminar num sábado ou feriado, permitimos a prática do ato no primeiro dia seguinte que não seja sábado nem feriado. As regras legais imperativas mais favoráveis mantêm-se inalteradas.

5. Estado do produto para uma devolução voluntária

Os requisitos seguintes dizem respeito às devoluções ao abrigo do programa adicional; não restringem o direito legal de livre resolução.

1. Para receber a totalidade do preço do produto ao abrigo do programa, devolva-o completo, sem danos surgidos após a entrega e sem sinais de utilização que excedam a verificação necessária. Não cobramos ao comprador por defeitos ou faltas de conformidade pelos quais a YIVO seja responsável.

2. São permitidas as verificações necessárias das características e da compatibilidade. Siga sempre as instruções e as regras de segurança. Uma verificação permitida não justifica, por si só, uma redução do reembolso.

3. Pequenas alterações de estado, sujidade ou elementos em falta não significam necessariamente a recusa automática de uma devolução ao abrigo do programa. Se o produto continuar dentro do seu âmbito, aceitamos a devolução, podendo apenas ser considerada a depreciação efetiva causada por uma manipulação que exceda a verificação permitida, nos termos da secção 9a.

4. O programa não constitui um período de um ano de utilização normal do produto. Não abrange a devolução de produtos funcionais após utilização normal, como filtros utilizados para limpeza, lâminas utilizadas para barbear ou cortar relva, ou peças permanentemente modificadas pelo comprador. Admitir um reembolso reduzido não elimina estes limites do programa. A aceitação de um produto assim fora do programa é possível mediante um acordo individual com a YIVO que especifique as condições de acerto e fique registado, por exemplo, por e-mail. Tal acordo não deve ser exigido em substituição do respeito por um direito legal aplicável.

5. Antes de um passo irreversível, como fixar uma peça com uma camada adesiva de utilização única, verifique a designação do modelo, as dimensões e as instruções. Nem todas as peças podem ser experimentadas sem afetar o seu estado. No entanto, a montagem por si só não demonstra automaticamente uma utilização não autorizada: importam a natureza do ato e o produto concreto.

6. A embalagem original facilita uma devolução segura e a identificação do produto, mas geralmente não é uma condição de devolução. Não cobramos uma taxa automática por abrir ou não conservar uma embalagem comum. A importância especial dos selos de determinados produtos é explicada na secção 6.

7. A falta de embalagem, a utilização normal ou a impossibilidade de cumprir as condições do programa voluntário não eliminam os direitos a meios de reação relativos a bens defeituosos. Uma reclamação é avaliada com base no fundamento legal ou na garantia comercial aplicável.

6. Produtos selados por motivos de proteção da saúde ou higiene

1. A exceção legal ao direito de livre resolução pode aplicar-se a um produto se **todas** as condições seguintes estiverem reunidas:

   • foi entregue numa embalagem selada;

   • a embalagem foi aberta após a entrega;

   • depois de aberto, o produto não é adequado para devolução por motivos de proteção da saúde ou higiene, nos termos do artigo 38(1)(5) da Lei polaca dos Direitos dos Consumidores.

2. Aplicamos a mesma exceção no programa voluntário SureFit 365™. No entanto, não consideramos automaticamente excluída de devolução qualquer peça de máquina de barbear ou de auscultadores.

3. Estas condições podem dizer respeito, por exemplo, a determinadas pontas e adaptadores de auriculares e a cabeças, lâminas e redes de máquinas de barbear. Em cada caso, importam as características do produto concreto, o seu selo efetivo e os motivos de saúde ou higiene.

4. Abrir apenas a caixa de transporte não equivale a abrir a embalagem selada do produto. Se o produto não estava devidamente selado na entrega ou se o selo já estava danificado, a simples referência à categoria do produto não justifica aplicar esta exceção legal.

5. Os produtos com selo intacto podem ser devolvidos segundo as restantes regras aplicáveis ao tipo de devolução em causa. Não quebre um selo apenas para preparar fotografias para uma comunicação.

6. **A exceção de higiene não exclui os direitos a meios de reação relativos a um produto defeituoso ou não conforme com o contrato.** Avaliamos essa reclamação independentemente do SureFit 365™.

7. Como comunicar e enviar uma devolução

1. Envie uma comunicação inequívoca de devolução para **zwroty@yivo.pl**, utilize o procedimento disponível na plataforma ou comunique por escrito. Não precisa de citar uma disposição específica nem de selecionar separadamente o fundamento jurídico.
2. Para ajudar a identificar a compra, indique o seu nome ou a denominação da empresa, os contactos e o número de encomenda ou outras informações que permitam localizar a transação. Identifique o produto a devolver e o número de unidades. Um SKU ou EAN pode ajudar, mas não substitui nem restringe outras formas de identificar a compra.
3. Não exigimos o recibo original, um número RMA, uma explicação da sua decisão nem a utilização exclusiva do nosso formulário. Uma confirmação de encomenda, fatura, histórico de compras ou outra prova adequada pode confirmar a transação.
4. Proteja o produto contra danos durante o transporte e envie-o para a morada de devolução da secção 1. Proteja as peças afiadas para evitar ferimentos em quem manuseia a encomenda, seguindo as instruções e os avisos.
5. Guarde o comprovativo de expedição. Não é necessário aguardar a resposta da YIVO para exercer validamente um direito legal de livre resolução.
6. Não aceitamos devoluções enviadas à cobrança sem acordo prévio. Envios para pontos que exijam levantamento pessoal pela YIVO também requerem acordo prévio. Mantêm-se os métodos de devolução disponíveis e acordados da plataforma.
7. Se utilizar o gerador de mensagens do site ou um botão que abre a sua aplicação de e-mail, verifique o texto preparado e envie a mensagem pessoalmente. Preencher campos, copiar texto ou abrir uma aplicação de e-mail não envia uma comunicação à YIVO nem cumpre o prazo. O gerador é uma facilidade, não a única forma de comunicar a devolução.
8. Não exigimos consentimento de marketing, fotografias, um recibo original nem um número de conta bancária apenas para comunicar uma devolução. Se faltarem informações necessárias para identificar a compra ou efetuar o reembolso, entraremos em contacto consigo.

8. Quem paga o envio de devolução

1. No programa voluntário, o comprador paga o custo direto de devolver o produto, salvo se a YIVO ou as condições da plataforma aplicáveis à compra tiverem previsto devoluções gratuitas ou outra regra mais favorável.
2. Na livre resolução legal, o comprador paga os custos diretos de devolução apenas dentro dos limites da lei, nomeadamente sujeito a informação prévia adequada sobre essa obrigação. A falta de informação não pode ser suprida cobrando ao cliente com base em condições publicadas posteriormente.
3. Estas regras não transferem para o cliente custos que cabem à YIVO no âmbito de uma reclamação procedente por bens defeituosos. Os custos de tratamento de reclamações são determinados segundo a lei aplicável e quaisquer condições mais favoráveis de uma garantia comercial.

9. O que reembolsamos e quando

1. Sem prejuízo do acerto promocional previsto no ponto 9b: Numa devolução ao abrigo do programa voluntário, reembolsamos o preço efetivamente pago pelo produto devolvido, tendo em conta o desconto que lhe foi atribuído e qualquer redução justificada descrita na secção 9a. Neste procedimento, não reembolsamos o custo de entrega original da encomenda, salvo se tiverem sido previstas condições mais favoráveis no momento da compra.
2. Na livre resolução legal, reembolsamos os pagamentos na medida exigida por lei, incluindo o custo de entrega original devido. Se tiver sido escolhida uma opção de entrega mais cara do que o método normal mais económico oferecido pela YIVO, o reembolso da entrega é limitado nos termos da lei. Na resolução parcial, temos em conta o seu âmbito e os custos de entrega atribuíveis à parte da encomenda que é mantida; não aplicamos uma regra automática de «a entrega nunca é reembolsada».
3. Não cobramos uma taxa de tratamento nem uma taxa pela simples aceitação de uma devolução. O reembolso do produto só pode ser reduzido nos termos da secção 9a e 9b. Não aplicamos uma dedução percentual fixa pela abertura da embalagem, pela comunicação de uma devolução ou pela mera passagem do tempo.
4. Reembolsamos os pagamentos sem demora injustificada, o mais tardar 14 dias após recebermos uma comunicação válida. Salvo se tivermos oferecido recolher o produto, podemos reter o pagamento até recebermos o produto ou prova de que foi devolvido, consoante o que ocorrer primeiro. No programa voluntário, a obrigação de reembolso diz respeito às devoluções que cumpram as suas condições.
5. Utilizamos o mesmo meio de pagamento para o reembolso, salvo se o comprador aceitar expressamente outro método que não implique custos adicionais. Nos pagamentos à cobrança, acordamos o método de reembolso, por exemplo uma transferência para uma conta indicada. Não substituímos os reembolsos em dinheiro por um vale obrigatório.
6. Nas compras empresariais, emitimos os documentos de retificação exigidos. Os procedimentos contabilísticos não eliminam a obrigação de cumprir o prazo de reembolso.
7. Se as condições do programa voluntário não forem cumpridas, apresentamos motivos relativos ao produto concreto e acordamos o que lhe acontecerá a seguir. Isto não nos leva a recusar a análise de uma reclamação separada por bens defeituosos.

9a. Depreciação do produto e montante do reembolso

1. **Um produto usado, incompleto, sujo ou danificado pode valer menos do que quando foi entregue. Isto não significa, porém, uma dedução automática.** Importam a causa e a extensão efetiva da depreciação, não o simples facto de a embalagem ter sido aberta ou de o produto ter sido devolvido.
2. **Na livre resolução legal**, uma redução só pode abranger a depreciação resultante de uma manipulação que exceda a necessária para estabelecer as características e o funcionamento do produto. A verificação normal permitida não é cobrada. Aplicamos o artigo 34(4) da Lei polaca dos Direitos dos Consumidores, incluindo a exclusão desta responsabilidade se as informações exigidas sobre livre resolução não tiverem sido fornecidas ao comprador. Isto também se aplica aos compradores profissionais elegíveis protegidos pelo artigo 7aa. A utilização para além da verificação permitida não justifica, por si só, rejeitar uma livre resolução legal válida.
3. **Nas devoluções voluntárias**, a depreciação é avaliada segundo estas condições SureFit 365™, sem estender automaticamente as regras legais a 365 dias e a todas as empresas. Pode ser considerada para um produto aceite ao abrigo da secção 5. Não alarga o programa a devoluções incondicionais após utilização normal nem substitui a avaliação da exceção de higiene.
4. Qualquer redução é determinada individualmente e de forma proporcional à depreciação documentada por motivos imputáveis ao comprador. Consideramos o estado na entrega, o estado efetivo do produto devolvido, a sua

completude, a possibilidade realista de repor o seu estado e o seu valor remanescente. O montante não pode exceder a depreciação efetiva nem o preço pago por esse produto.

5. Não cobramos ao comprador por um defeito ou falta de conformidade pelo qual a YIVO seja responsável, nem por uma diferença de valor causada apenas por flutuações de preço ou pela passagem do tempo. A impossibilidade de revender um produto como novo não significa automaticamente uma perda total de valor. Eventuais custos justificados de recuperação podem ajudar a avaliar essa perda; não contabilizamos a mesma perda duas vezes, por exemplo uma vez como custos de limpeza e outra como sujidade já removida.
6. Com o acerto, fornecemos informações num suporte duradouro, como e-mail, sobre o estado constatado, o fundamento e o método de cálculo, bem como o montante específico da redução. Mediante pedido, fornecemos provas de suporte, como fotografias ou uma descrição da inspeção. O comprador pode contestar a avaliação respondendo ou contactando a YIVO.
7. Não exigimos consentimento prévio para deduções arbitrárias, não aplicamos uma penalização percentual automática nem condicionamos o pagamento atempado do montante não contestado à aceitação da nossa avaliação pelo comprador. A inspeção do produto não concede tempo adicional para o reembolso nem prolonga o direito de o reter para além da secção 9.4 e da lei aplicável. As declarações necessárias ao correto acerto são fornecidas de acordo com a lei; uma nota unilateral com «produto usado» não substitui um fundamento ou uma justificação para uma redução.

9b. Descontos, ofertas e devoluções parciais

Estas regras aplicam-se apenas a compras posteriores à publicação desta versão, se as condições promocionais relevantes foram comunicadas antes da compra e respeitam a lei e as regras da plataforma aplicável. Não são retroativas nem limitam direitos ou compromissos mais favoráveis concedidos na compra.

Se após uma devolução parcial a compra deixar de preencher as condições de desconto de quantidade ou conjunto, recalculamos o preço dos produtos mantidos segundo os limiares e preços vigentes na compra. Reembolso de produtos = montante pago pelos produtos abrangidos pelo acerto menos preço recalculado dos produtos mantidos. Não usamos preços de catálogo posteriores nem deduzimos duas vezes o mesmo desconto. Nas devoluções sucessivas consideramos montantes já reembolsados; esta cláusula, só por si, não impõe pagamento adicional automático.

Exemplo: 5 unidades a 8 PLN = 40 PLN; o preço unitário sem desconto na compra era 10 PLN. Devolvendo 4 e mantendo 1, o reembolso é 40 PLN - 10 PLN = 30 PLN, se cumpridas as condições do primeiro parágrafo do ponto 9b.

Uma oferta condicionada à compra de um produto ou a um limiar promocional deve ser devolvida se após a devolução parcial deixar de cumprir as condições. Qualquer acerto por oferta não devolvida deve resultar das condições promocionais comunicadas na compra e da lei aplicável. Não cobramos taxas arbitrárias nem penalizações automáticas.

O acerto promocional é distinto da redução por perda de valor do produto. Uma redução separada e justificada por perda de valor rege-se exclusivamente pelo ponto 9a; a mesma perda não é contabilizada novamente. Mantém-se a devolução do conjunto indivisível completo no programa (ponto 2.5), sem limitar direitos legais relativos aos seus componentes. Direitos legais, reclamações e garantias permanecem independentes.

10. Produtos defeituosos ou que não correspondem à descrição

O SureFit 365™ oferece uma possibilidade adicional de devolução. Uma reclamação relativa a um produto defeituoso, danificado na entrega ou não conforme com o contrato é uma questão separada.

Se um produto não servir apesar de uma indicação inequívoca no anúncio de que é compatível com o seu modelo, a questão pode dizer respeito a uma falta de conformidade e não a uma simples mudança de opinião. Não encaminhamos automaticamente esses casos para uma devolução voluntária a cargo do comprador.

Pode apresentar uma reclamação em **reklamacje@yivo.pl** ou pelo canal adequado da plataforma. Descreva o problema e forneça informações para localizar a compra. Fotografias ou a designação do modelo podem ajudar na avaliação, mas não estabelecemos uma regra geral de recusa de todas as reclamações sem fotografias.

A responsabilidade legal do vendedor, a responsabilidade perante compradores profissionais e qualquer garantia comercial são avaliadas com base nos respetivos fundamentos aplicáveis. O prazo de 365 dias não reduz os prazos legais nem a proteção de uma garantia concedida. O SureFit 365™ não garante que todos os produtos sejam tecnicamente compatíveis com todos os dispositivos.

11. Compras em plataformas e transfronteiriças

Os direitos mais favoráveis decorrentes das condições da compra concreta ou da plataforma mantêm-se inalterados. O programa não elimina os procedimentos das plataformas, mas estes não podem excluir direitos de que o comprador não possa ser privado.

Nas vendas transfronteiriças a consumidores, estas condições não privam os consumidores da proteção das normas imperativas aplicáveis ao contrato, incluindo, quando aplicável, a lei do país da sua residência habitual. Não exigimos que todos os litígios de consumo sejam resolvidos exclusivamente pelo tribunal competente para a morada da sede da YIVO.

12. Alterações, compras anteriores e dados pessoais

O programa está em vigor desde 9 de setembro de 2026. Uma nova revisão não restringe os direitos adquiridos com uma compra anterior. As condições ou compromissos mais favoráveis concedidos no momento da compra mantêm-se inalterados. Alterar ou terminar o programa não reduz o prazo de devolução concedido às compras já abrangidas. Indicar uma data de entrada em vigor anterior não significa que as informações exigidas antes da celebração de um determinado contrato tenham sido fornecidas nessa altura. A publicação posterior não introduz retroativamente taxas ou restrições que não tenham sido comunicadas ao comprador quando tal era exigido.

Tratamos os dados fornecidos com uma comunicação para identificar a compra, gerir a devolução, efetuar o reembolso e cumprir obrigações legais. A política de privacidade da YIVO apresenta os detalhes. Uma devolução não depende de consentimento de marketing.

Modelo facultativo de comunicação de devolução

Para: YIVO Sebastian Zając, zwroty@yivo.pl
Morada para correspondência e devolução de produtos: ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polska
Assunto: Comunicação de devolução — YIVO SureFit 365™ — número de encomenda, se conhecido

Bom dia,

Comunico por este meio a devolução do produto ou dos produtos abaixo indicados, comprados à YIVO. Se me assistir o direito legal de livre resolução do contrato, esta mensagem constitui a minha declaração de exercício desse direito relativamente aos produtos indicados. Nos restantes casos, recorro ao programa YIVO SureFit 365™ nas suas condições.

Nome completo / denominação da empresa: …
Número de encomenda ou outras informações que permitam localizar a compra: …
Plataforma ou local de compra, se conhecido: …
Produtos a devolver e número de unidades: …
Data de receção do produto, se conhecida: …
E-mail ou outro endereço para resposta: …
Informações adicionais — facultativas: …

Solicito a confirmação da receção desta comunicação e o acerto da devolução de acordo com os meus direitos e as condições aplicáveis.

A utilização deste modelo é facultativa. Não precisa de explicar a sua decisão nem de identificar pessoalmente o fundamento jurídico. A falta de número de encomenda ou da data exata não impede a comunicação se a compra puder ser identificada de outra forma. Não exigimos um número de conta apenas para comunicar a devolução; se for necessário para o reembolso, será acordado separadamente. Ao utilizar o modelo em papel, pode acrescentar a morada do comprador, a data e a assinatura; não é exigida assinatura manuscrita num e-mail.