

Since 1911

SOCIEDADE TÊXTIL

Vital Marques Rodrigues, Filhos, S.A. ®

TECELAGEM, TINTURARIA E ACABAMENTOS

---

VITAL *tecidos*

**Caderno de Encargos**

Termos e condições de venda

# Índice

1. Introdução.....	4
1.1. Apresentação da Sociedade Têxtil Vital Marques Rodrigues, Filhos S.A.....	4
1.2. Descrição das Diferentes Marcas: Vital Tecidos, Vital Home e Etelvina.....	4
1.2.1. Vital Tecidos.....	4
1.2.2. Vital Home.....	5
1.2.3. Etelvina.....	5
1.3. Logótipos e Marcas Registadas.....	6
1.4. Missão, Visão e Valores.....	7
1.4.1. Missão.....	7
1.4.2. Visão.....	7
1.4.3. Valores.....	7
1.5. Capacidade e Estrutura Produtiva.....	7
1.6. Objetivo do Presente Caderno de Encargos.....	8
1.7. Aplicação.....	8
2. Glossário de Termos Utilizados.....	9
3. Certificações e Qualidade.....	10
4. Processo de Encomenda.....	11
4.1. Processo de Encomenda.....	11
4.2. Como realizar pedidos.....	11
4.3. Requisitos mínimos de encomenda (MOQ).....	12
4.4. Procedimentos para personalização.....	12
4.5. Desenvolvimento de amostras.....	13
4.6. Variações de Quantidades.....	13
4.7. Qualidade e Descrição.....	13
5. Condições de Pagamento e Faturação.....	14
5.1. Termos de Pagamento.....	14
5.2. Política de Crédito.....	15
5.2.1. Análise do Cliente:.....	15
5.2.2. Valor Assegurado:.....	15
5.2.3. Gestão Interna:.....	16
5.3. Métodos de Faturação.....	16
6. Entrega e Logística.....	16
6.1. Data de Entrega Estimada.....	16
6.2. Procedimentos de Envio.....	17
6.2.1. FOB Porto (Free On Board):.....	18
6.2.2. CIF (Cost, Insurance, and Freight):.....	18
6.2.3. EX WORKS:.....	18
6.3. Embalagem e rotulagem dos produtos.....	18
7. Gestão de Entregas.....	19
7.1. Monitorização das Entregas e Procedimentos em Caso de Atrasos.....	19
7.2. Alteração de Morada de Entrega.....	20
8. Conformidade e Qualidade dos Produtos.....	20

8.1. Padrões de conformidade.....	20
8.1.1. Design:.....	20
8.1.2. Cor:.....	21
8.1.2.1. Desvio de Cor.....	21
8.1.3. Personalização com bordado:.....	22
8.1.4. Composição e informações técnicas:.....	23
8.1.5. Dimensões:.....	23
8.1.6. Gramagem:.....	23
8.1.7. Instruções de lavagem e cuidados adicionais:.....	23
8.1.8 Encolhimento:.....	24
8.1.9. Defeitos:.....	24
8.1.9.1. Critérios de Aceitação de Defeitos.....	24
8.1.9.2. Tecidos de Tela de Lençol.....	25
8.1.10. Contaminação do Fio.....	26
8.2. Controlo de Qualidade.....	26
8.2.1. Controlo Durante a Produção.....	26
8.2.2. Registos e Relatórios de Qualidade.....	26
9. Reclamações e Devoluções.....	27
9.1. Procedimentos para registo de reclamações.....	27
9.2. Política de Trocas e Devoluções.....	27
9.3. Resolução de Litígios.....	28
10. Garantias e Seguros.....	28
10.1. Garantia.....	28
10.2. Seguro de Transporte.....	29
10.2.1. Responsabilidade do Cliente na Recepção da Mercadoria.....	29
10.2.1.1. Exemplos de anomalias a verificar no momento da descarga:.....	30
10.2.2. Análise e Resolução de Reclamações.....	30
10.3. Legislação aplicada.....	30
10.3.1. Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil Automóvel:.....	30
10.3.2. Lei do Contrato de Seguro (LCS).....	30
10.3.3. Responsabilidade Civil das Transportadoras:.....	31
10.3.4. Seguro de Carga:.....	31
10.3.5. Convenção CMR:.....	31
10.3.6. Seguro de Responsabilidade Civil do Transportador:.....	31
11. Cessão de Contrato e Subcontratados.....	32
11.1. Termos de cessão do contrato.....	32
11.2. Regras para subcontratação.....	32
11.3. Responsabilidade das partes envolvidas.....	32
12. Propriedade Intelectual.....	32
12.1. Direitos sobre designs e marcas.....	32
12.2. Uso de propriedade intelectual por terceiros.....	33
13. Confidencialidade.....	33
13.1. Política de Proteção de Informações Confidenciais.....	33
13.2. Obrigações das Partes em Relação à Confidencialidade.....	33

13.3. Obrigações da STVMR em Relação à Confidencialidade.....	34
13.4. Disposições Gerais.....	34
14. Disposições Legais e Compliance.....	34
14.1. Auditorias e Inspeções.....	34
15. Procedimentos para rescisão contratual.....	35
15.1. Procedimentos em casos de suspensão devido à força maior.....	35
15.2. Definição e Exemplos de Eventos de Força Maior.....	35
15.3. Definição e exemplos de eventos de força maior.....	36
15.4. Suspensão Temporária:.....	36
15.5. Esforços de Mitigação:.....	36
15.6. Renegociação ou Resolução do Contrato:.....	36

## 1. Introdução

### 1.1. Apresentação da Sociedade Têxtil Vital Marques Rodrigues, Filhos S.A.

A **Sociedade Têxtil Vital Marques Rodrigues, Filhos, S.A.** foi fundada em 1911 por Etelvina de Jesus Machado, uma mulher pioneira no setor têxtil. Inicialmente, a empresa era conhecida como Manual de Tecidos de Algodão e dedicava-se à produção manual de colchas, focando-se na qualidade artesanal dos seus produtos.

Em 1925, Etelvina casou-se com Vital Marques Rodrigues. Juntos, decidiram expandir o negócio, apostando na produção de novos tecidos e na criação de uma tinturaria própria, o que permitiu à empresa diversificar e ampliar a sua oferta de produtos.

Atualmente, a empresa é gerida pela terceira e quarta gerações da família fundadora. Com mais de 100 anos de experiência, a empresa destaca-se pela sua capacidade de inovar, mantendo uma forte relação com os seus clientes e um compromisso contínuo com a qualidade.

### 1.2. Descrição das Diferentes Marcas: Vital Tecidos, Vital Home e Etelvina

A Sociedade Têxtil Vital Marques Rodrigues, Filhos S.A. (STVMR, para efeitos de abreviação), com o NIPC 500 269 106, opera por meio de duas unidades distintas, cada uma com foco em mercados específicos:

#### 1.2.1. Vital Tecidos

Sede:

Rua de Santo Amaro, 510, Apartado 2062

4811-909 Mascotelos, Guimarães, Portugal

TLF: +351 253 523 099 | geral@vitaltecidos.pt

A STVMR oferece uma vasta gama de produtos, adaptados às diferentes necessidades dos seus clientes. Os principais produtos incluem:

Tecido para Colchão: Malhas, duplo jacquard, damasco, piquet e viscose, desenvolvidos com as especificações necessárias para a produção de tecidos de alta qualidade para revestimento de colchões.

Decoração: Tecidos como chenille e tecidos para estofos, combinando design moderno e durabilidade.

### 1.2.2. Vital Home

Unidade fabril 2:

Rua de Pardelhas, 1048 - Zona Industrial

4765-420 Guardizela, Guimarães, Portugal

TLF: +351 253 560 011 | geral@vitaltecidos.pt

A Vital Home oferece uma vasta gama de produtos, adaptados às diferentes necessidades dos seus clientes. Os principais produtos incluem:

Têxteis para o Lar: Felpos, colchas, atoalhados de mesa, roupa de cama, cobertores, tapetes e roupões, com foco no conforto e na qualidade superior.

Hotelaria: Produtos específicos como felpos, roupa de cama, tapetes decorativos, tapetes de banho, edredons, almofadas e chinelos, todos com elevado padrão de qualidade e resistência.

### 1.2.3. Etelvina

A marca Etelvina disponibiliza uma vasta gama de produtos no segmento dos têxteis para o lar, abrangendo, entre outros, coleções destinadas a bebé e criança, roupa de cama, pijamas e roupões.

Todos os produtos encontram-se disponíveis em stock, podendo ser comercializados tanto a pessoas singulares como a pessoas coletivas, mediante as condições comerciais acordadas entre as partes. O fornecimento poderá ocorrer em pequenas ou grandes quantidades, conforme a necessidade do adquirente e sujeita à verificação de disponibilidade e aprovação prévia por parte da STVMR.

### 1.3. Logótipos e Marcas Registadas



**Logótipo 1:** Sociedade Têxtil Vital Marques Rodrigues, Filhos, S.A. e Vital Tecidos



**Logótipo 2:** Vital Home



**Logótipo 3:** Etelvina

## **1.4. Missão, Visão e Valores**

### 1.4.1. Missão

Criar e produzir malhas, tecidos e artigos têxteis para o lar que atendam às necessidades dos nossos clientes, oferecendo designs de alta qualidade, com a rapidez e confiabilidade que caracterizam a nossa empresa.

### 1.4.2. Visão

Ser líder no setor têxtil, destacando-nos pela produção avançada e por parcerias de longo prazo. Estamos comprometidos em antecipar as necessidades e tendências do mercado global.

### 1.4.3. Valores

Comprometemo-nos a superar as expectativas dos nossos clientes, com base na tradição, inovação, qualidade e integridade, mantendo práticas sustentáveis e promovendo relações duradouras.

## **1.5. Capacidade e Estrutura Produtiva**

A STVMR investe continuamente em inovação e qualidade. As principais áreas de operação incluem:

- Design e Desenvolvimento de Produto
- Laboratório de Pesquisa e Desenvolvimento
- Urdissagem
- Tecelagem
- Tinturaria de Fio e de Felpo
- Acabamentos
- Confeção
- Controle de Qualidade
- Embalagem e Logística

A STVMR orgulha-se de ser uma empresa vertical, integrando nas suas instalações todos os departamentos essenciais para o desenvolvimento eficiente das suas coleções de produtos. Oferece coleções de têxteis-lar e tecidos para colchões, combinando inovação, qualidade e preços competitivos.

## **1.6. Objetivo do Presente Caderno de Encargos**

O presente Caderno de Encargos tem como finalidade apresentar, de forma clara e sucinta, os termos e condições de venda da STVMR.

O documento foi elaborado para fornecer a todos os interessados as informações necessárias para um relacionamento transparente, eficiente e mutuamente vantajoso.

Em caso de dúvidas ou solicitações adicionais sobre as informações contidas neste documento, entre em contacto pelo e-mail: **geral@vitaltecidos.pt**.

A nossa equipa está disponível para prestar todo o suporte necessário dentro do horário abaixo descrito:

- Segunda a Sexta-feira: das 9h às 18h

Qualquer pedido enviado fora deste horário será analisado e respondido durante o próximo período útil de trabalho.

## **1.7. Aplicação**

As condições descritas neste Caderno de Encargos serão automaticamente aplicáveis e incorporadas no respectivo Contrato de Prestação de Serviços, evitando quaisquer dúvidas quanto à sua validade.

Qualquer oferta apresentada pelo Vendedor e/ou aceitação de um Pedido de Compra será considerada como uma **aceitação explícita das Condições aqui descritas**, bem como um acordo para o seu integral cumprimento.

Estas Condições prevalecem sobre quaisquer outros termos, condições, acordos, costumes ou práticas que possam ser expressos ou implícitos, escritos ou verbais. Quaisquer disposições em conflito com estas Condições serão expressamente excluídas.

Este artigo visa garantir clareza e uniformidade nos processos, eliminando ambiguidades e assegurando que as partes envolvidas operam sob as mesmas diretrizes contratuais.

A STVMR reserva-se o direito de alterar o presente caderno de encargos a qualquer momento, sem necessidade de aviso prévio ou comunicação individual aos intervenientes. Sempre que ocorram alterações, a STVMR assegura a respetiva atualização nos principais canais oficiais de comunicação da empresa.

## 2. Glossário de Termos Utilizados

2.1. Produto: Bem ou artigo fabricado pela STVMR.

2.2. Pedido de Compra: Documento formal emitido pelo cliente, detalhando os produtos solicitados, quantidades e condições de compra.

2.3. Encomenda: Processo que formaliza a solicitação de produtos pelo cliente, com base num Pedido de Compra.

2.4. Data de Entrega: Data prevista para a entrega dos produtos ao cliente, conforme acordado durante a encomenda.

2.5. Confirmação de Encomenda: Corresponde à aceitação final da proposta de fornecimento, validando a encomenda e confirmando os detalhes acordados, tais como quantidades, especificações, preços, prazos e formas de pagamento.

2.6. Especificação do Produto: Documento ou descrição detalhada que define as características técnicas e estéticas do produto.

2.7. Certificação de Qualidade: Declaração de conformidade que atesta que os produtos cumprem normas específicas de qualidade e segurança.

2.8. Atraso na Entrega: Situação em que a entrega dos produtos não ocorre dentro do prazo estipulado, podendo ser justificada por força maior ou outras condições previstas no contrato.

2.9. Política de Devolução: Conjunto de regras que estabelece as condições e procedimentos para a devolução de produtos.

2.10. Conformidade do Produto: Verificação de que os produtos atendem aos padrões técnicos, legais e regulamentares aplicáveis.

2.11. Garantia: Compromisso da empresa em corrigir defeitos ou falhas de fabricação dentro de um período específico.

2.12. Subcontratação: Processo pelo qual parte da produção ou serviços relacionados são realizados por terceiros, sob a supervisão da STVMR.

2.13. Força Maior: Evento extraordinário e imprevisível, como desastres naturais, greves ou conflitos, que pode impactar a produção, entrega ou execução de contratos.

2.14. Propriedade Intelectual: Direitos exclusivos sobre designs, marcas e outras criações desenvolvidas pela empresa.

2.15. Comprador: Significa a entidade adquirente dos bens ou serviços;

2.16. Condições: Significam estes termos e condições para a compra de Produtos e / ou Serviços que são incorporados e fazem parte do Pedido de Compra;

### 3. Certificações e Qualidade

A STVMR possui a certificação **OEKO-TEX Standard 100**, Classe I e II, garantindo que os seus produtos são livres de substâncias químicas prejudiciais. Sendo, por isso, seguros para a pele e para o meio ambiente. A renovação e acompanhamento da certificação são da responsabilidade dos nossos engenheiros têxteis.

O cliente poderá requisitar outras certificações, como GOTS ou REACH, apenas nos casos em que os artigos fornecidos estejam abrangidos por essas certificações. Os respectivos certificados deverão ser solicitados antes da confirmação da encomenda e serão disponibilizados apenas após a produção dos artigos.

## 4. Processo de Encomenda

### 4.1. Processo de Encomenda

O processo de encomenda na STVMR é gerido de forma centralizada pelo nosso **departamento comercial**.

O cliente deve estabelecer contacto diretamente com o **comercial responsável** pela sua encomenda, que ficará encarregue de acompanhar todo o processo, desde a solicitação até à entrega final.

Qualquer encomenda **implica a aceitação integral das Condições Gerais** que serão aplicáveis na redação em vigor à data da transação comercial, sem prejuízo de a STVMR as poder alterar a todo o tempo.

### 4.2. Como realizar pedidos

Para realizar uma encomenda, o cliente deverá entrar em contacto, por escrito, com o **comercial responsável**, que irá prestar, igualmente por escrito, toda a assistência necessária durante o processo. O cliente deve fornecer, por escrito, as seguintes informações essenciais para que o pedido possa ser processado corretamente:

- Dados de faturação
- Informações sobre o artigo (referência, descrição detalhada do produto)
- Quantidades

- Forma de pagamento proposta (facultativo)
- Matérias-primas a utilizar
- Embalagem solicitada
- Medidas específicas do produto
- Tipos de confeção desejados
- Prazos de entrega
- Informações de transporte (destino e condições de envio)

### **4.3. Requisitos mínimos de encomenda (MOQ)**

A STVMR é uma empresa vertical, o que significa que controlamos internamente todos os departamentos necessários para a realização das encomendas.

Esta estrutura permite-nos negociar quantidades flexíveis de acordo com as necessidades específicas dos nossos clientes. A **quantidade mínima de encomenda (MOQ)** deve ser acordada diretamente, por escrito, com o comercial responsável, que irá alinhar o pedido de acordo com as possibilidades de produção.

### **4.4. Procedimentos para personalização**

Quando a encomenda inclui personalizações, como a adição de logos ou desenhos, o cliente deverá seguir os seguintes procedimentos:

4.4.1. Enviar, por escrito, os logos e/ou desenhos em formatos editáveis e com qualidade adequada para o processo de produção.

4.4.2. Após o envio, será realizada a validação do desenho, incluindo a escolha da cor e a definição dos materiais a serem utilizados.

4.4.3. Assim que o desenho e todos os detalhes forem aprovados, a encomenda segue para produção. Após a aprovação final da maquete e/ou da fotografia do artigo, não serão aceites alterações no desenho ou nos detalhes acordados.

#### **4.5. Desenvolvimento de amostras:**

Em razão de limitações inerentes ao processo produtivo, tais como a exigência de quantidades mínimas para tingimento, disponibilidade de matéria-prima na tecelagem com as mesmas especificações de medida e qualidade requeridas pelo cliente, não será possível a realização de amostras finais antes da aprovação da encomenda.

Exceções poderão ocorrer apenas em casos específicos, nos quais tais amostras sejam viáveis tecnicamente e operacionalmente.

#### **4.6. Variações de Quantidades**

Todas as quantidades de encomenda poderão variar até 5%, tanto para mais como para menos, devido a ajustes naturais durante a produção. Não se aceitam devoluções do excedente nem se repõe as falhas, pelo que aconselhamos o rigoroso cálculo das quantidades.

Ao aceitar a nossa política de vendas, o cliente está a concordar com as informações acima descritas.

Este processo visa garantir a clareza e a precisão no tratamento das encomendas, proporcionando uma experiência eficiente e sem imprevistos para os nossos clientes.

#### **4.7. Qualidade e Descrição**

Todos os produtos e serviços fornecidos são entregues:

4.7.1. em conformidade com a qualidade, descrição e quaisquer outras informações contidas na confirmação da encomenda;

4.7.2. em conformidade com qualquer amostra, desenho, descrição e especificação fornecida pela STVMR, tendo em conta o pedido do cliente.

4.7.3. cumprindo todas as especificações de desempenho explícitas neste Contrato;

#### **4.8. Testes e certificações:**

A STVMR não se responsabiliza pela realização de testes de inflamabilidade, resistência à lavagem, fricção ou solidez da cor. Caso o cliente deseje a execução de tais ensaios, estes deverão ser realizados por sua conta e responsabilidade, após o recebimento da encomenda.

Se, por outro lado, a realização desses testes for condição para a confirmação do pedido, os respectivos custos deverão ser integralmente suportados pelo cliente.

### **5. Condições de Pagamento e Faturação**

#### **5.1. Termos de Pagamento**

Os termos de pagamento devem ser definidos e acordados, por escrito, previamente à confirmação de qualquer encomenda. As condições variam de acordo com o valor da encomenda, o perfil do cliente e a relação comercial estabelecida.

Para as primeiras encomendas ou encomendas de valor inferior a 6.000€ poderá ser solicitado, por escrito, ao cliente o seu pagamento antes do envio da mercadoria.

Para clientes com seguro de crédito e que tenham em carteira encomendas de valor igual ou superior a 6000€ o pagamento pode ser a 30 ou a 60 dias, consoante acordado, por escrito, entre o comercial e o cliente.

Para clientes sem seguro de crédito ou clientes sem histórico anterior, aplica-se o pagamento de 50% na confirmação de encomenda e 50% antes do envio da mercadoria ou apenas 100% antes do envio da mercadoria, esta gestão é feita pelo comercial e é

acordada, por escrito, previamente, com o cliente. O objetivo destas políticas é assegurar a confiabilidade dos pedidos e mitigar riscos financeiros para ambas as partes.

O não cumprimento dos prazos de pagamento poderá levar à alteração, comunicada por escrito, dos termos de pagamento para futuras encomendas ou à suspensão do envio de encomendas em carteira até que a situação esteja devidamente regularizada.

Na compra e venda internacional, as presentes Condições Gerais prevalecem sobre as disposições da Convenção das Nações Unidas sobre Contratos de Compra e Venda Internacional de Mercadorias.

## **5.2. Política de Crédito**

A STVMR recorre a uma seguradora externa para a análise e atribuição de seguros de crédito aos seus clientes. Atualmente, a seguradora responsável é a Atradius Crédito Y Caución, S.A. de Seguros Y Reaseguros.

O processo funciona da seguinte forma:

### **5.2.1. Análise do Cliente:**

A seguradora avalia as últimas contas e informações financeiras fornecidas pelos clientes e atribui um valor assegurado com base nessa análise.

Caso a seguradora recuse o seguro devido à falta ou desatualização de documentação poderá ser solicitado ao cliente, por escrito, enviar os documentos necessários diretamente para o e-mail indicado pela seguradora, a fim de reavaliar o pedido.

### **5.2.2. Valor Assegurado:**

O valor assegurado é requisitado pelo comercial responsável, mas a seguradora pode atribuir um montante inferior ao solicitado.

Caso isso ocorra, o cliente será informado e poderá ser solicitado, em ambos os casos por escrito, a pagar a diferença do valor não assegurado. Esta diferença poderá ser aplicada a uma única encomenda ou a pagamentos em atraso.

### 5.2.3. Gestão Interna:

A STVMR é responsável por realizar o pedido de seguro de crédito junto da seguradora e acompanhar o processo. Os comerciais são encarregados de comunicar, por escrito, com o cliente e de gerir eventuais ajustes necessários ao processo.

Caso um cliente, previamente segurado, perca a cobertura de seguro, será necessário proceder à renegociação das condições de pagamento.

Este procedimento visa garantir a segurança das duas partes nas transações e assegurar uma relação de confiança com os clientes, alinhando-se com as políticas de gestão de crédito da empresa.

## **5.3. Métodos de Faturação**

A STVMR está comprometida em tornar os seus processos internos mais eficientes e sustentáveis. Por isso, o envio das faturas é realizado exclusivamente por e-mail. Cabe ao cliente fornecer o contacto da equipa de contabilidade responsável por receber as informações relativas à transação.

A faturação da encomenda será efetuada na data em que a mercadoria estiver pronta para expedição.

## **6. Entrega e Logística**

### **6.1. Data de Entrega Estimada**

Após a confirmação, por escrito, da encomenda, o comercial responsável comunicará, por escrito, ao cliente um prazo estimado para a entrega da mercadoria. Este prazo é calculado com base no tempo necessário para as diferentes etapas do processo, como preparação,

produção, tingimento, confecção e embalagem. No entanto, imprevistos podem ocorrer e afetar os prazos estabelecidos.

Em caso de atraso na encomenda, o cliente será informado, por escrito, pelo comercial responsável sobre a nova data de entrega assim que esta estiver disponível.

O prazo de produção pode variar de acordo com o tipo de produto e as quantidades solicitadas. Para encomendas que dependem de aprovações específicas, como aprovação de cores, desenhos, acessórios ou outros elementos, o prazo de entrega começará a ser contado apenas após a recepção de todas as aprovações e informações necessárias para dar início à produção.

É importante ressaltar que o prazo de entrega não é contado a partir da data de recepção da encomenda pelo cliente, mas sim a partir do momento em que todas as condições estão reunidas para colocar a encomenda em produção.

## **6.2. Procedimentos de Envio**

Os procedimentos de envio devem ser acordados, por escrito, entre o comercial responsável e o cliente no momento da solicitação de preços. É fundamental que o cliente informe, por escrito, as suas preferências de envio para que possam ser considerados na negociação.

No caso de a morada de entrega indicada pelo Cliente não permitir o acesso do veículo de transporte internacional, seja por limitações físicas, logísticas ou legais, a entrega será efetuada através de transbordo da mercadoria para um veículo de menores dimensões, operado por um agente nacional. Todos os custos e encargos decorrentes dessa operação, incluindo, mas não se limitando a, taxas de manuseamento, transporte adicional e serviços do agente intermediário, serão integralmente imputados ao Cliente.

A mais se esclarece que, na eventualidade de o cliente necessitar de um camião com plataforma elevatória para a descarga da mercadoria, tal requisito deverá ser comunicado no momento da confirmação da encomenda. Na ausência dessa informação atempada, e caso, no ato da entrega, o cliente não disponha dos meios necessários para proceder à descarga sem recurso a plataforma, a STVMR poderá, a seu critério, providenciar uma

solução adequada. Nesse caso, o custo total da adaptação logística será integralmente suportado pelo cliente.

Abaixo estão as opções de envio mais utilizadas pela STVMR, com as respectivas explicações:

#### 6.2.1. FOB Porto (Free On Board):

A mercadoria é entregue no Porto de Leixões, com todos os custos até esse ponto assumidos pela STVMR. A partir daí, o cliente assume os custos e riscos do transporte.

#### 6.2.2. CIF (Cost, Insurance, and Freight):

Inclui o custo da mercadoria, seguro e transporte até o destino especificado. Nesta modalidade, poderá ser necessário um valor mínimo de pedido para que o custo de transporte seja incluído.

#### 6.2.3. EX WORKS:

A mercadoria é disponibilizada nas instalações da STVMR. O cliente assume total responsabilidade pelo transporte desde a fábrica até o destino final.

Em situações específicas, a STVMR pode organizar o transporte e cobrar ao cliente o respectivo custo. Este acordo deve ser previamente estabelecido, por escrito, entre as partes.

No que diz respeito aos envios para Portugal Continental, a entrega contempla apenas uma tentativa inicial. Caso sejam necessárias tentativas adicionais, os custos correspondentes podem ser cobrados ao cliente sem aviso prévio.

### **6.3. Embalagem e rotulagem dos produtos**

Em relação à embalagem e rotulagem dos produtos, cabe ao cliente a responsabilidade de informar, por escrito, as especificações desejadas no momento da solicitação de preços. Caso haja qualquer alteração nas especificações de embalagem após a confirmação escrita

dos preços, isso poderá resultar numa revisão dos valores fornecidos, de acordo com as modificações solicitadas por escrito.

Todos os acessórios desenvolvidos e fornecidos pela STVMR estarão sujeitos à aprovação final e escrita por parte do cliente.

No caso de o cliente fornecer os acessórios necessários para a embalagem, a STVMR poderá, ou não, cobrar pelo custo de aplicação desses acessórios. Este custo será acordado, por escrito, entre o comercial responsável e o cliente.

No caso de ser o cliente a fornecer os acessórios para a embalagem, não será aceite qualquer reclamação em relação a problemas ou falhas decorrentes desses acessórios.

A STVMR considera como standard o embalamento em packs, em saco simples. Caso o cliente necessite de um embalamento diferente do praticado pela empresa, poderão aplicar-se custos adicionais. Adicionalmente, se forem requeridas dimensões de caixas distintas das utilizadas internamente, será cobrado ao cliente os custos extras de aquisição.

Para mais informações, o cliente poderá contactar previamente o comercial responsável pelo acompanhamento da encomenda.

## 7. Gestão de Entregas

### **7.1. Monitorização das Entregas e Procedimentos em Caso de Atrasos**

Todas as comunicações relacionadas à encomenda devem ser feitas exclusivamente, por escrito, pelo comercial responsável, que organiza a produção internamente. Os clientes não têm acesso direto ao sistema utilizado para a monitorização, pelo que qualquer informação será transmitida, por escrito, pelo comercial responsável.

O comercial responsável pela encomenda tem a responsabilidade de atualizar o cliente, por escrito, sobre o estado da encomenda, incluindo informações sobre a entrega e eventuais atrasos, logo que tenha disponível essa informação.

Não será aceite qualquer pedido de indemnização por atraso na entrega, salvo em casos excepcionais previamente negociados, por escrito, entre a Administração (ou um seu representante) e o cliente, antes da confirmação da encomenda.

## **7.2. Alteração de Morada de Entrega**

Qualquer alteração da morada de entrega após a confirmação da encomenda poderá implicar um acréscimo nos preços inicialmente acordados, nomeadamente no que respeita aos custos de transporte, os quais poderão ser integralmente imputados ao cliente.

## **8. Conformidade e Qualidade dos Produtos**

### **8.1. Padrões de conformidade**

Os produtos fabricados pela STMVR devem cumprir rigorosos padrões de conformidade para garantir a sua qualidade e adequação ao mercado. Os principais critérios incluem:

#### **8.1.1. Design:**

As maquetes dos artigos consistem em representações tridimensionais do projeto aprovado, com o objetivo de ilustrar de forma aproximada o resultado final. Contudo, em razão de variáveis inerentes aos processos produtivos, o produto final poderá apresentar ligeiras diferenças em relação à maquete, nomeadamente variações dimensionais nos logotipos, com tolerância de até 5%. Tais variações são consideradas aceitáveis e não constituem motivo para reclamação.

A aprovação da maquete, por parte do cliente, será considerada como manifestação expressa de concordância com a sua forma e conteúdo, vinculando, de maneira definitiva, o desenvolvimento e a produção do artigo correspondente. Em razão disso, eventuais reclamações, solicitações de alteração ou impugnações posteriores à referida aprovação não serão aceites, assumindo o provedor integral responsabilidade pelo material validado.

### 8.1.2. Cor:

No caso de reprodução de cor através de uma peça original do cliente e ou abertura de cor através de referência Pantone, prevalece o labdip desenvolvido pela STVMR, que será enviado para aprovação do cliente sob a forma de digitalização e/ou envio de amostra física.

Em ambos os casos a aprovação do labdip da cor, por escrito, por parte do cliente, será considerada como manifestação expressa de concordância com sua tonalidade, vinculando, de maneira definitiva, a produção do artigo correspondente. Em razão disso, eventuais reclamações, solicitações de alteração ou impugnações posteriores à referida aprovação não serão aceites, assumindo o provedor integral responsabilidade pelo material validado.

A avaliação da diferença de cor ( $\Delta E$ ) é realizada com base num padrão conhecido e estabelecido, tendo como valores máximos de aceitação:

Corantes Dispersos:  $\Delta E = 1,2$

Corantes Reativos:  $\Delta E = 1,2$

Corantes Cuba:  $\Delta E = 2$

No caso da cor branca, avalia-se o grau de brancura com os seguintes parâmetros:

Branco:  $140 - 160^{\circ}_i$

Além disso, a diferença de cor é avaliada visualmente, tendo em conta um padrão conhecido e estabelecido (labdip aprovado pelo cliente). Esta avaliação é realizada em câmara de luz com tela D65.

#### 8.1.2.1. Desvio de Cor

A cor final dos produtos têxteis pode sofrer pequenas variações devido a diversos fatores inerentes ao processo produtivo, como:

- Diferenças nos lotes de fio: Pequenas variações na matéria-prima podem impactar a tonalidade final.
- Condições do tingimento: Fatores como temperatura, tempo de imersão e concentração dos corantes podem influenciar o resultado da coloração.

- Tipo de fibra e absorção de corantes: Diferentes fibras (naturais, sintéticas ou mistas) reagem de forma distinta aos corantes, podendo gerar pequenas discrepâncias na cor final.
- Iluminação e metamerismo: A percepção da cor pode variar conforme o tipo de iluminação sob a qual o material é observado.

A diferença de cor é expressa pelo valor  $\Delta E$ , que representa a distância no espaço de cor entre a amostra e o padrão. A definição de uma tolerância aceitável para o desvio de cor depende das especificações do produto e dos acordos entre fornecedor e cliente. Geralmente, valores de  $\Delta E^*_{ab}$  até 1,0 são considerados aceitáveis para produtos de alta qualidade. Valores de  $\Delta E^*_{ab}$  até 2,0 podem ser tolerados para produtos onde pequenas variações de cor não comprometem a funcionalidade ou estética.

Conforme as normas da União Europeia aplicáveis ao setor têxtil, é aceitável um desvio de cor dentro dos padrões estabelecidos pela indústria. A aceitação do desvio deve seguir critérios técnicos, garantindo que a variação não comprometa a qualidade estética e funcional do produto.

#### 8.1.3. Personalização com bordado:

A informação do posicionamento, medida, cor e logotipo deve ser enviada pelo cliente antes da confirmação da encomenda.

Para a execução dos bordados, será utilizada a paleta de cores de fios da marca Madeira, razão pela qual o(a) cliente deverá, previamente, informar o(s) número(s) de cor desejado(s). Caso opte por delegar tal escolha à STVMR, considerar-se-á que houve concordância tácita com a seleção realizada, não sendo admitidas reclamações, revisões ou pedidos de alteração após a definição e aplicação das cores.

Poderá ser enviada uma fotografia do primeiro bordado para aprovação do cliente, se for requisitado pelo mesmo no ato de confirmação de encomenda.

O custo de abertura de desenho é oferecido pela STVMR mas qualquer alteração requerida pelo cliente após a abertura do mesmo será cobrada ao cliente e terá um custo de 40€.

#### 8.1.4. Composição e informações técnicas:

A STVMR assegura que a composição do tecido fornecido corresponde integralmente às especificações informadas ao(à) cliente no momento da aquisição do artigo, garantindo, assim, a conformidade entre o produto comercializado e as informações prestadas no ato da venda.

Sempre que solicitado pelo cliente, será disponibilizada a respectiva ficha técnica do produto, contendo as especificações relevantes do artigo adquirido.

#### 8.1.5. Dimensões:

As medidas dos artigos deverão ser fornecidas pelo cliente, considerando eventuais encolhimentos que o material possa sofrer após as lavagens. Caso o cliente solicite o apoio da STVMR para definição dessas medidas, poderão ser apresentadas sugestões com base na experiência técnica da empresa. No entanto, a responsabilidade final pela aprovação das medidas é exclusivamente do(a) cliente, não cabendo à STVMR qualquer responsabilidade por eventuais divergências entre o resultado final e as expectativas do cliente.

As medidas do artigo correspondem às especificações constantes na confirmação de encomenda. Todavia, em virtude de tolerâncias técnicas inerentes ao processo de produção, admite-se uma variação de até 5% para mais ou para menos, a qual não será considerada como não conformidade.

#### 8.1.6. Gramagem:

A gramagem do artigo corresponde àquela informada na confirmação de encomenda. No entanto, considerando as variações naturais do processo produtivo, admite-se uma tolerância de até 5% para mais ou para menos, não sendo considerada como não conformidade qualquer diferença dentro desse limite.

#### 8.1.7. Instruções de lavagem e cuidados adicionais:

As instruções de lavagem indicadas pela STVMR são sugestões baseadas nas características técnicas dos artigos fornecidos, constando nas etiquetas da marca própria.

No caso de desenvolvimento de etiquetas personalizadas com a marca do(a) cliente, a STVMR fornecerá recomendações quanto às instruções de lavagem adequadas. Caso o(a) cliente opte por inserir instruções divergentes das sugeridas, a STVMR isenta-se de qualquer responsabilidade por eventuais danos ou não conformidades decorrentes de cuidados inadequados, não sendo aceitas reclamações nesses casos.

#### 8.1.8 Encolhimento:

Todos os artigos têxteis estão sujeitos a encolhimento natural decorrente de lavagens e uso.

No caso específico de artigos de roupa de cama, poderá ser considerada uma margem adicional de até 3% sobre as medidas informadas, a fim de compensar esse encolhimento.

Tal variação será considerada aceitável e não configurará a não conformidade do produto.

#### 8.1.9. Defeitos:

Considerando a natureza dos processos têxteis e industriais, admite-se que os artigos possam apresentar pequenos defeitos ocasionais. No entanto, serão considerados como defeitos maiores (major defects) apenas aqueles que comprometam significativamente a aparência, a funcionalidade ou a utilização do produto final. Pequenas imperfeições que não afetem o desempenho ou a aplicação do artigo não serão consideradas como defeito para fins de reclamação ou devolução.

##### 8.1.9.1. Critérios de Aceitação de Defeitos

O controlo de qualidade dos produtos segue a metodologia AQL (Acceptance Quality Limit), especificamente a tabela AQL 2.5, utilizada para determinar a quantidade máxima aceitável de defeitos em um lote de produção.

Os defeitos podem ser classificados em três categorias principais:

- Defeitos Críticos: Não são aceitáveis, pois comprometem o uso do produto final.

Exemplo: falhas estruturais graves, buracos ou manchas irreparáveis.

- Defeitos Maiores: Aceitáveis dentro dos limites da AQL 2.5, pois podem impactar a estética, mas não inviabilizam o uso.

Exemplo: variação excessiva na gramagem, defeitos na trama visíveis a olho nu.

- Defeitos Menores: São variações subtis que não afetam significativamente a qualidade final do produto.

Exemplo: pequenas irregularidades na textura, variações discretas na tonalidade dentro da norma de desvio de cor, fios soltos que podem ser cortados sem comprometer a qualidade do artigo.

Todos os produtos são inspecionados antes do envio ao cliente, garantindo conformidade com os padrões de qualidade estipulados. Em caso de necessidade de ajustes, os clientes devem comunicar qualquer não conformidade dentro do prazo acordado para análise e resolução.

Estas diretrizes asseguram que os produtos fornecidos pela STVMR atendam aos requisitos técnicos e estéticos, garantindo transparência e qualidade em todo o processo produtivo.

#### 8.1.9.2. Tecidos de Tela de Lençol

A STVMR procede à avaliação da qualidade dos tecidos de tela de lençol vendidos a metro com base na norma técnica internacional ASTM D5430 – 4-Point System for Fabric Inspection.

Nos termos desta norma, os defeitos detectados no tecido não são contabilizados em número absoluto, mas sim avaliados segundo um sistema de pontuação proporcional à sua gravidade e dimensão, nos seguintes termos:

- Defeitos com dimensão até 3 polegadas: 1 ponto;
- Defeitos com dimensão entre 3 e 6 polegadas: 2 pontos;
- Defeitos com dimensão entre 6 e 9 polegadas: 3 pontos;
- Defeitos com dimensão superior a 9 polegadas: 4 pontos.

A soma total da pontuação atribuída não poderá, salvo acordo em contrário, ultrapassar os 40 pontos por cada 100 metros de tecido, correspondendo ao padrão de qualidade comercial. Caso esse limite seja excedido, pode considerar-se o produto não conforme.

Sempre que exista um acordo prévio, expresso e escrito, celebrado entre o cliente e a STVMR antes da confirmação da encomenda, poderão aplicar-se os seguintes padrões alternativos de qualidade:

- Qualidade padrão: máximo de 30 pontos por cada 100 metros;
- Qualidade premium: máximo de 20 pontos por cada 100 metros.

A aplicação de qualquer padrão diferente do comercial fica, assim, condicionada à existência de acordo formal prévio, não se admitindo alterações posteriores à confirmação da encomenda.

#### 8.1.10. Contaminação do Fio

A STVMR não utiliza fios isentos de contaminação e, uma vez que não é produtora de fio, importa matéria-prima que pode conter um nível aceitável de contaminação, conforme os padrões industriais. A contaminação do fio pode ocorrer devido a:

- Partículas de fibras estranhas.
- Resíduos de processos anteriores.
- Impurezas naturais da matéria-prima.

### **8.2. Controlo de Qualidade**

#### 8.2.1. Controlo Durante a Produção

Sempre que um novo artigo é introduzido no sistema, são verificados o seu peso e medidas. Apenas após a conformidade dos fatores acima mencionados, é iniciado o processo de produção. O controlo de qualidade é realizado pela nossa equipa, que avalia todos os parâmetros incluindo medidas, peso e eventuais defeitos.

Enquanto empresa vertical, a STVMR possui, nas suas duas unidades de produção, os departamentos necessários para o acompanhamento do processo produtivo. Cada um destes departamentos segue métodos e fluxogramas de ação para garantir um controlo de qualidade eficiente das peças ao longo de todo o processo.

Caso o cliente não exija, por escrito, um controlo de qualidade realizado por uma entidade externa, a mesma será realizada internamente.

No caso de o cliente solicitar, por escrito, um controlo de qualidade realizado por uma entidade externa será o cliente a suportar os respectivos custos. A STVMR disponibiliza apenas um espaço nas suas instalações para a realização destas inspeções, sendo a sua organização, pagamento e responsabilidade integralmente dos clientes.

#### 8.2.2. Registos e Relatórios de Qualidade

Durante o processo de controlo de qualidade, a nossa equipa elabora relatórios de inspeção detalhados das encomendas, documentando a conformidade das peças produzidas. Estes relatórios são utilizados exclusivamente para controlo interno.

## 9. Reclamações e Devoluções

### 9.1. Procedimentos para registo de reclamações

De acordo com as informações fornecidas na fatura enviada ao cliente, não serão aceites reclamações após 8 dias da data de entrega da mercadoria. Em nenhum caso serão aceites reclamações após o tecido ser cortado, confeccionado ou lavado.

Mais se esclarece que, no caso de ser produzida internamente pela STVMR uma amostra de determinado produto, a sua aprovação por parte do cliente implica a aceitação integral das características do mesmo. Após a aprovação da amostra e dado início à produção final, não serão aceites reclamações relativas ao produto em questão, considerando-se que o cliente concorda com os parâmetros definidos na amostra aprovada.

As reclamações deverão ser enviadas por escrito, preferencialmente, através de e-mail, incluindo todas as informações relevantes e devidamente documentadas com fotografias. O e-mail deverá ser dirigido ao comercial responsável pela encomenda, durante o prazo definido.

### 9.2. Política de Trocas e Devoluções

Não serão aceites trocas ou devoluções de artigos, exceto nos casos em que for constatado defeito de fabricação, nos termos da legislação aplicável. Contudo, não se aceitam devoluções de mercadoria por decisão unilateral do cliente. Qualquer devolução deverá ser previamente autorizada, por escrito, pelo comercial responsável.

Em caso de reclamação, poderá ser solicitado ao cliente o envio de uma ou mais amostras dos produtos para análise e posterior decisão final sobre a devolução. A STVMR é responsável apenas pela falta de qualidade ou desconformidade dos bens que sejam da sua responsabilidade e que existam no momento da entrega.

Caso se comprove tais defeitos, o comercial negociará com o cliente as possíveis soluções, tais soluções poderão significar:

- Recolha do artigo com defeito e reembolso do valor da mercadoria devolvida.
- Substituição dos artigos com defeito por novos artigos isentos de defeito.
- Atribuição de um desconto percentual, proposto pela STVMR, com o objetivo de compensar o cliente e facilitar a comercialização do artigo.

### **9.3. Resolução de Litígios**

A STVMR e o seu Cliente comprometem-se a resolver de forma amigável qualquer divergência que possa surgir relativamente a este contrato. Caso não seja possível chegar a uma solução amigável, o litígio ficará sujeito à jurisdição e competência do Tribunal Judicial da Comarca de Guimarães, com renúncia expressa a qualquer outro foro.

## **10. Garantias e Seguros**

### **10.1. Garantia**

A STVMR compromete-se a assegurar a qualidade e a integridade dos produtos durante todo o processo de transporte e armazenamento.

Os produtos fornecidos pela STVMR não beneficiam de qualquer período de garantia contratual ou legal, salvo disposição expressa em contrário. O Cliente obriga-se a proceder à verificação dos bens imediatamente após a sua receção, devendo comunicar, por escrito, à STVMR, qualquer defeito, não conformidade ou anomalia detetada no prazo máximo de **oito (8) dias** a contar da data de receção dos mesmos. Findo este prazo sem que tenha

sido apresentada reclamação, os produtos considerar-se-ão definitivamente aceites, não sendo admissível, a partir de então, qualquer reivindicação a esse título.

## **10.2. Seguro de Transporte**

A maior parte das entregas da STVMR é efetuada por transportadoras externas contratadas, embora, em alguns casos, a empresa utilize veículos próprios para entregas nacionais.

A STVMR dispõe de um seguro de transporte que cobre roubo, acidentes, danos físicos e perdas, exclusivamente nos casos em que o serviço de transporte seja executado diretamente pela própria STVMR. Em situações em que o transporte seja da responsabilidade do Cliente ou de um transportador por este designado, a STVMR não assume qualquer responsabilidade por eventuais perdas ou danos ocorridos durante o transporte.

A responsabilidade por danos ou perdas durante o transporte recai sobre a transportadora, salvo em situações excepcionais previamente negociadas.

Qualquer reclamação apresentada pelo cliente em relação à entrega será analisada individualmente pela equipa da STVMR, garantindo uma resolução rápida e eficaz em colaboração com o cliente. Em caso de problemas no transporte, a reposição da mercadoria será coordenada diretamente, por escrito, com o cliente, assegurando uma solução eficiente.

Caso o cliente necessite de um seguro adicional ou personalizado, essa responsabilidade recai sobre o próprio cliente. No entanto, a STVMR poderá fornecer, por escrito, documentação referente ao seguro existente, caso solicitado, igualmente por escrito.

### 10.2.1. Responsabilidade do Cliente na Recepção da Mercadoria

É essencial que o cliente verifique cuidadosamente a mercadoria no momento da descarga.

Caso sejam detetadas anomalias, estas devem ser obrigatoriamente registadas no documento de transporte. Este procedimento é crucial, uma vez que, ao assinar o documento sem mencionar qualquer problema, o cliente confirma que a mercadoria foi entregue em perfeitas condições.

Após a assinatura, reclamações relacionadas com danos ou irregularidades não poderão ser aceites.

10.2.1.1. Exemplos de anomalias a verificar no momento da descarga:

- Paletes desmontadas
- Caixas abertas ou danificadas (ex.: rasgadas ou com fita-cola diferente da original)
- Divergência no número de caixas e/ou paletes em relação ao mencionado no documento de transporte

### 10.2.2. Análise e Resolução de Reclamações

Qualquer reclamação apresentada pelo cliente será analisada individualmente pela equipa da STVMR, garantindo uma resolução rápida e eficaz em colaboração com o cliente.

## **10.3. Legislação aplicada**

Em Portugal, a legislação referente aos seguros de transporte abrange diversos diplomas legais que regulam as responsabilidades e obrigações das partes envolvidas no transporte de mercadorias.

### 10.3.1. Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil Automóvel:

O **Decreto-Lei n.º 291/2007**, de 21 de agosto, estabelece o regime do sistema do seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel, que inclui a cobertura de danos causados a terceiros durante o transporte rodoviário.

Fonte: [PGDLisboa](#)

### 10.3.2. Lei do Contrato de Seguro (LCS)

O **Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril**, aprova a LCS, que regula os contratos de seguro em geral, incluindo os seguros de transporte de mercadorias. Este diploma estabelece as bases contratuais, direitos e obrigações das partes envolvidas.

A LCS dedica uma secção específica ao seguro de transporte de coisas, detalhando aspectos como:

- **Âmbito de Cobertura:** Inclui o período desde o recebimento das mercadorias pelo transportador até à sua entrega no destino.
- **Modalidades de Apólices:** Prevê apólices "avulso", "abertas" ou "flutuantes", e "a viagem" ou "a tempo".
- **Capital Seguro:** Abrange o valor do artigo transportado no local e data do carregamento, acrescido do custo do transporte até ao destino.

#### 10.3.3. Responsabilidade Civil das Transportadoras:

As transportadoras são responsáveis por danos ou perdas das mercadorias durante o transporte. Embora não seja obrigatório, é comum que estas empresas contratem seguros de responsabilidade civil para cobrir eventuais prejuízos.

#### 10.3.4. Seguro de Carga:

O seguro de carga, embora não obrigatório por lei, é altamente recomendado. Este seguro protege o proprietário da mercadoria contra perdas ou danos que possam ocorrer durante o transporte, seja por via terrestre, marítima ou aérea.

Como tal, se a contratação da transportadora se encontrar ao encargo do cliente, a STVMR recomenda que seja garantido um seguro de carga que cubra eventuais perdas ou danos que ocorram durante o transporte.

#### 10.3.5. Convenção CMR:

A Convenção relativa ao Contrato de Transporte Internacional de Mercadorias por Estrada (CMR) define as responsabilidades e obrigações dos transportadores internacionais. Embora não seja uma lei nacional, Portugal é signatário desta convenção, que influencia a legislação e práticas nacionais no transporte internacional de mercadorias.

#### 10.3.6. Seguro de Responsabilidade Civil do Transportador:

Embora não seja obrigatório por lei, muitos clientes e transitários exigem que os transportadores possuam um seguro de responsabilidade civil que cubra eventuais danos ou perdas das mercadorias durante o transporte.

## 11. Cessão de Contrato e Subcontratados

### **11.1. Termos de cessão do contrato**

Carece do prévio consentimento da parte contrária, a cessão da posição contratual, por qualquer das partes, relativamente a todos os Contratos celebrados entre a STVMR e o seu cliente.

### **11.2. Regras para subcontratação**

A STVMR reserva-se o direito de, em qualquer momento, e com referência a qualquer Contrato de Compra e Venda e/ou Prestação de Serviços, subcontratar a sua execução com terceiros.

### **11.3. Responsabilidade das partes envolvidas**

A subcontratação referida no ponto anterior não exonera a STVMR de quaisquer dos seus direitos e obrigações constituídos perante o cliente.

## 12. Propriedade Intelectual

### **12.1. Direitos sobre designs e marcas**

Qualquer compra e venda ou prestação de serviços celebrados entre a STVMR e o cliente nunca importará a transmissão de quaisquer direitos de propriedade intelectual relativamente a desenhos e marcas e com respeito ao seu titular, a menos que as partes acordem, por escrito, em sentido diverso.

## **12.2. Uso de propriedade intelectual por terceiros**

Os direitos referidos no ponto anterior são insuscetíveis de transmissão a terceiros, a menos que o seu titular acorde com estes, por escrito, nesse sentido.

## **13. Confidencialidade**

A confidencialidade é essencial no relacionamento entre a STVMR e os seus clientes. Esta secção define as obrigações e políticas relacionadas à proteção de informações confidenciais.

### **13.1. Política de Proteção de Informações Confidenciais**

A STVMR e o cliente obrigam-se reciprocamente a guardar confidencialidade relativamente a todos os conhecimentos, respeitantes à outra parte, que lhe advenham como resultado das transações comerciais entre ambas, nomeadamente em matéria de processos de fabrico e informação de natureza comercial, económica, financeira e administrativa.

### **13.2. Obrigações das Partes em Relação à Confidencialidade**

Em especial, é expressamente proibido a cada um dos intervenientes copiar, reproduzir, divulgar ou utilizar essas informações e materiais confidenciais sem o consentimento prévio, por escrito, do outro interveniente.

O consentimento não será recusado de forma injustificada, mas é obrigatório e deve ser obtido antes de qualquer ação.

A violação do que se dispõe no ponto anterior importará responsabilidade civil, nos termos gerais de Direito, e sujeitará a parte relapsa à reparação dos danos daí decorrentes.

### **13.3. Obrigações da STVMR em Relação à Confidencialidade**

A STVMR obriga-se a:

13.3.1. Divulgar as informações confidenciais apenas a colaboradores ou agentes que necessitem delas para cumprir o Contrato.

13.3.2. Garantir que esses colaboradores ou agentes estejam vinculados às mesmas obrigações de confidencialidade.

### **13.4. Disposições Gerais**

A STVMR está obrigada a proteger as informações e a propriedade intelectual dos seus clientes, garantindo a conformidade com os mais altos padrões de confidencialidade.

## **14. Disposições Legais e Compliance**

### **14.1. Auditorias e Inspeções**

A STVMR garante a conformidade dos seus processos através de auditorias regulares e inspeções realizadas por entidades certificadoras e órgãos governamentais.

- A cada renovação da **Certificação Oeko-Tex**, verifica-se se todos os fornecedores também possuem o mesmo certificado e da mesma classe, assegurando a conformidade em toda a cadeia de produção.
- As auditorias para certificação são conduzidas por **organismos externos especializados**, garantindo que os padrões de qualidade e segurança são cumpridos.

- A **Autoridade para as Condições do Trabalho** (ACT) pode realizar inspeções para verificar o cumprimento das normas laborais, especialmente em caso de queixas dos trabalhadores.
- A segurança dos colaboradores é uma prioridade, sendo assegurada através de protocolos rigorosos de **Higiene e Segurança no Trabalho e Medicina do Trabalho**, garantindo um ambiente laboral seguro e em conformidade com a legislação vigente.

## 15. Procedimentos para rescisão contratual

A resolução operar-se-á por declaração dirigida à parte culposa, através de carta registada, produzindo a mesma efeitos decorridos 8 (oito) dias úteis sobre a data da sua receção.

### 15.1. Procedimentos em casos de suspensão devido à força maior

Ocorrendo caso de força maior, deverá a parte afetada pelo mesmo comunicá-lo, por escrito, à outra parte, de imediato ou logo que tal se mostre possível detalhando:

- A natureza do evento;
- O impacto nas suas obrigações contratuais;
- A duração estimada da suspensão.

### 15.2. Definição e Exemplos de Eventos de Força Maior

Entre os eventos considerados Força Maior, incluem-se, mas não se limitam a:

15.2.1. Fenómenos naturais: como incêndios, inundações, tempestades ou explosões.

15.2.2. Conflitos e perturbações sociais: guerras, tumultos, greves, bloqueios, disputas laborais ou comerciais.

15.2.3. Problemas operacionais: acidentes ou avarias graves em fábricas ou máquinas essenciais à produção.

15.2.4. Crises sanitárias ou governamentais: epidemias, pandemias, ou ações governamentais imprevistas e de grande impacto.

### **15.3. Definição e exemplos de eventos de força maior**

Em caso de força maior, qualquer uma das partes poderá suspender ou resolver o Contrato, em função do carácter provisório ou definitivo do mesmo, sem que a outra parte tenha direito a qualquer indemnização ou compensação. Entendendo-se como tal quaisquer eventos imprevisíveis que escapem ao controlo da vontade das partes, impedem a sua execução e que não poderiam ter sido razoavelmente previstos aquando da sua negociação e conclusão.

### **15.4. Suspensão Temporária:**

Enquanto persistir o evento de Força Maior, as obrigações contratuais da parte afetada serão suspensas na medida do necessário para mitigar os seus efeitos.

### **15.5. Esforços de Mitigação:**

A parte impactada deverá tomar todas as medidas razoáveis para reduzir os impactos do evento e garantir o cumprimento das suas obrigações tão cedo quanto possível.

### **15.6. Renegociação ou Resolução do Contrato:**

Se o evento de Força Maior se prolongar por um período que frustre as expectativas em que as partes fundaram a celebração do Contrato e comprometendo a sua viabilidade, as partes poderão:

- Renegociar os seus termos;
- Resolver o contrato, por mútuo acordo.

O presente caderno de encargos estabelece as condições técnicas, comerciais e contratuais que regem o fornecimento dos bens e/ou serviços aqui descritos. Todos os clientes declaram conhecer e aceitar integralmente o conteúdo deste documento, comprometendo-se ao seu cumprimento em caso de adjudicação.

Qualquer exceção, reserva ou divergência face às condições aqui estipuladas deverá ser expressamente indicada na proposta apresentada, sob pena de se considerar a total aceitação das mesmas.

Para todos os efeitos legais, as partes reconhecem a força vinculativa deste documento, obrigando-se ao seu cumprimento.

Administração,  
Junho de 2025