



Parques de Sintra

# CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

## Conteúdo

<b>1. Condições gerais de venda</b>	<b>2</b>
1.1 Âmbito	2
1.2. Comunicações, apoio ao Cliente e reclamações	2
1.3. Resolução de litígios	3
1.4. Compra e venda de bilhetes	3
<b>2. Preço e modos de pagamento</b>	<b>4</b>
2.1. Preço	4
2.2. Modos de pagamento	4
<b>3. Entrega dos bilhetes</b>	<b>4</b>
3.1. Modos de entrega	4
<b>4. Conclusão da compra online</b>	<b>5</b>
4.1. Conclusão da ordem de compra (“check-out”)	5
4.2. Confirmação da compra	5
4.3. Cancelamento da compra	5
<b>5. Devoluções, cancelamento e adiamento de eventos</b>	<b>6</b>
5.1. Alteração de datas	6
5.2. Resolução	6
5.3. Cancelamento de eventos	6
<b>6. Medidas de Segurança</b>	<b>6</b>
<b>7. Disposições finais</b>	<b>7</b>



PARQUES DE SINTRA - MONTE DA LUA, S.A.

Parque de Monserrate, 2710 – 405 Sintra, Portugal | +351 2192 37 300 | [info@parquesdesintra.pt](mailto:info@parquesdesintra.pt) | [www.parquesdesintra.pt](http://www.parquesdesintra.pt)

ACIONISTAS: Estado – Direção-Geral do Tesouro e Finanças | Instituto da Conservação da Natureza e Florestas. I.P. | Turismo de Portugal, I.P. | Câmara Municipal de Sintra



## Parques de Sintra

### 1. Condições gerais de venda

#### 1.1 Âmbito

- 1.1.1. A Parques de Sintra – Monte da Lua, S.A. (doravante Parques de Sintra), pessoa coletiva número 505174839, com sede no Parque de Monserrate, 2710-405, Sintra, é a entidade responsável pelo site [parquesdesintra.pt](http://parquesdesintra.pt) (doravante site), e pela venda de bilhetes e serviços conexos prestados através do mesmo.
- 1.1.2. A operação de aquisição de bilhetes realiza-se através da Plataforma Xopvision, propriedade da Multimac - Máquinas e Equipamentos de Escritório SA, sociedade comercial com sede na R. Palmira 23A, Lisboa, 1170-218 Lisboa, Portugal, sob o número de pessoa coletiva 500685908.
- 1.1.3. As presentes Condições Gerais de Venda (doravante CGV) contêm os termos da compra e venda de bilhetes através do site e de quaisquer serviços prestados através deste, devendo ser lidas atentamente antes da conclusão da ordem de compra por parte do comprador.
- 1.1.4. Antes da conclusão da ordem de compra são disponibilizadas as Condições Particulares relativas a cada evento, que devem ser lidas pelo comprador.
- 1.1.5. As CGV, a par das Condições Particulares, informações veiculadas aquando da compra, contêm a totalidade dos termos acordados entre a Parques de Sintra e o comprador.
- 1.1.6. Quaisquer referências a consumidor devem ser lidas nos termos da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, e subsequentes alterações.

#### 1.2. Comunicações, apoio ao Cliente e reclamações

- 1.2.1. Todas as comunicações a dirigir à Parques de Sintra, incluindo reclamações, devem ser dirigidas para os seguintes endereços:  
Morada: Parque de Monserrate, 2710-405, Sintra  
Correio eletrónico: [info@parquesdesintra.pt](mailto:info@parquesdesintra.pt);  
Telefone: 21 923 73 00;



PARQUES DE SINTRA - MONTE DA LUA, S.A.

Parque de Monserrate, 2710 – 405 Sintra, Portugal | +351 2192 37 300 | [info@parquesdesintra.pt](mailto:info@parquesdesintra.pt) | [www.parquesdesintra.pt](http://www.parquesdesintra.pt)



## Parques de Sintra

1.2.2. No site [www.parquesdesintra.pt](http://www.parquesdesintra.pt), em "Perguntas frequentes", estarão disponíveis respostas às questões mais comumente relacionadas com o processo de compra e venda online de bilhetes.

1.2.3. A Parques de Sintra dispõe de Livro de Reclamações Eletrónico.

### 1.3. Resolução de litígios

1.3.1. Os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

1.3.2. Para os fins do número anterior, consideram-se conflitos de consumo de reduzido valor económico aqueles cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de 1.ª instância (5.000,00€).

1.3.3. Tendo em vista facilitar a resolução extrajudicial de litígios de consumo em linha, poderá utilizar a plataforma de Resolução de Litígios em Linha disponibilizada pela Comissão Europeia para o efeito.

1.3.4. Sem prejuízo dos meios de resolução alternativa disponibilizados, os compradores podem, em qualquer caso, recorrer ao sistema judicial, caso em que as partes determinam que serão competentes os tribunais da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia a quaisquer outros.

1.3.5. As presentes CGV, bem como, as condições particulares, regem-se pela lei portuguesa.

### 1.4. Compra e venda de bilhetes *online*

1.4.1. Através da plataforma de comércio eletrónico detida pela Parques de Sintra, podem ser feitas compras online de bilhetes (exceções devidamente assinaladas).

1.4.2. Todos os preços são apresentados por local de visita (o preço varia de acordo com o local de visita), incluindo IVA e todos os outros impostos associados.

1.4.3. Os preços são apresentados em euros (€), sendo que as partes se vinculam ao preço fixado nessa moeda.

1.4.4. Os erros, omissões e equívocos óbvios (incluindo erros de impressão) não são vinculativos.

1.4.5. Todas as ofertas especiais e promoções serão identificadas como tal.

1.4.6. Em caso de erro por duplicação de transação é garantida a anulação e devolução integral da



PARQUES DE SINTRA - MONTE DA LUA, S.A.

Parque de Monserrate, 2710 – 405 Sintra, Portugal | +351 2192 37 300 | [info@parquesdesintra.pt](mailto:info@parquesdesintra.pt) | [www.parquesdesintra.pt](http://www.parquesdesintra.pt)



## Parques de Sintra

compra após solicitação do cliente. Para realização de pedidos de anulação, nestas situações, contacte por favor [info@parquesdesintra.pt](mailto:info@parquesdesintra.pt).

## 2. Preço e modos de pagamento

### 2.1. Preço

2.1.1. O preço dos bilhetes é identificado no site, a par da informação sobre cada evento, bem como no momento da confirmação da conclusão da ordem de compra ("check-out"). O preço identificado é sempre o preço do bilhete juntamente com o IVA à taxa legal aplicável.

### 2.2. Modos de pagamento

2.2.1. O pagamento pode ser feito através dos seguintes sistemas:

- Cartões de Crédito (VISA, MASTERCARD);
- MBWay;

## 3. Entrega dos bilhetes

### 3.1. Modos de entrega

3.1.1. Estão disponíveis, no ato da compra, os modos de entrega aplicáveis, identificados para cada evento. Esta informação deve ser confirmada (i) no carrinho de compras e (ii) na conclusão da ordem de compra.

3.1.2. Dependendo dos eventos e da data da compra o cliente irá receber os bilhetes através da seguinte modalidade - Bilhete eletrónico:

O bilhete eletrónico é disponibilizado através de mensagem de correio eletrónico, imediatamente após a confirmação de pagamento. A sua utilização implica a respetiva apresentação na porta de acesso para validação da entrada, podendo ser mostrado em formato digital ou impresso.



PARQUES DE SINTRA - MONTE DA LUA, S.A.

Parque de Monserrate, 2710 – 405 Sintra, Portugal | +351 2192 37 300 | [info@parquesdesintra.pt](mailto:info@parquesdesintra.pt) | [www.parquesdesintra.pt](http://www.parquesdesintra.pt)

ACIONISTAS: Estado – Direção-Geral do Tesouro e Finanças | Instituto da Conservação da Natureza e Florestas. I.P. | Turismo de Portugal, I.P. | Câmara Municipal de Sintra



**Parques de Sintra**

## **4. Conclusão da compra online**

### **4.1. Conclusão da ordem de compra (“check-out”)**

4.1.1. Antes da conclusão da compra, a Parques de Sintra dá ao comprador, de forma clara, algumas informações que resumem o pedido, dando-lhe a possibilidade de confirmar ou alterar os elementos essenciais da transação, para que possa, posteriormente, concluir a operação.

### **4.2. Confirmação da compra**

4.2.1. Aquando da conclusão da transação através do site (conclusão da compra), o comprador recebe a confirmação no site de que a transação foi concluída com sucesso e que o meio de pagamento foi aceite.

4.2.2. Após a confirmação da transação, o comprador recebe uma mensagem de correio eletrónico com a confirmação de que a transação foi concluída com sucesso, juntamente com os bilhetes adquiridos.

4.2.3. As informações relativas às suas compras ficam guardadas num registo associado ao seu email e número de fatura.

### **4.3. Cancelamento da compra**

4.3.1. A Parques de Sintra pode cancelar a transação e invalidar o bilhete, procedendo à restituição do valor pago se:

- O montante pago estiver incorreto, quer se deva a um erro no preço publicado neste site ou a qualquer informação que lhe tenha sido comunicada de outra forma;
- O comprador tiver conseguido, por erro, adquirir um bilhete que não haja sido colocado à venda;

4.3.2. O cancelamento será aplicável quer o erro se deva a uma falha humana ou a uma falha técnica no site ou em qualquer outro sistema operativo da Parques de Sintra.



PARQUES DE SINTRA - MONTE DA LUA, S.A.

Parque de Monserrate, 2710 – 405 Sintra, Portugal | +351 2192 37 300 | [info@parquesdesintra.pt](mailto:info@parquesdesintra.pt) | [www.parquesdesintra.pt](http://www.parquesdesintra.pt)



## Parques de Sintra

### 5. Devoluções, cancelamento e adiamento de eventos

#### 5.1. Alteração de datas

- 5.1.1. Os bilhetes para os monumentos devem ser utilizados na data e hora (quando aplicável) para as quais são adquiridos. A entrada é válida uma única vez por bilhete.
- 5.1.2. Caso tenha adquirido o bilhete para visita aos parques e monumentos com antecedência, o comprador poderá alterar a data e hora (quando aplicável) associada ao bilhete até às 18h00 do dia anterior, nas mesmas condições da compra. Para o efeito, basta fornecer o número da fatura correspondente ao bilhete e o email com o qual efetuou a compra.
- 5.1.3. O reagendamento do bilhete é possível apenas para datas alternativas dentro do prazo máximo de 365 dias após a primeira data de utilização associada ao bilhete.

#### 5.2. Resolução

- 5.2.1. No caso da aquisição de bilhetes com período de execução específico, tal como no caso de eventos, não há lugar a direito de livre resolução.

#### 5.3. Cancelamento de eventos

- 5.3.1. Em caso de cancelamento do evento, na impossibilidade de novo agendamento, a Parques de Sintra obriga-se à devolução do valor pago pelos bilhetes.
- 5.3.2. O processo de devolução será realizado para o meio de pagamento utilizado no ato da compra. Quando necessário, a Parques de Sintra solicitará o NIB/IBAN para finalização da devolução.
- 5.3.3. Em caso de adiamento do evento/experiência os bilhetes são válidos para a nova data.
- 5.3.4. Caso o comprador não tenha interesse nos bilhetes para a nova data, solicitando a devolução do montante dos bilhetes, esta será efetuada nos termos do ponto 5.3.2.

### 6. Medidas de Segurança

- 6.1. Enquanto responsável pelas atividades de tratamento dos dados pessoais e da informação, a Parques de Sintra executa e promove medidas técnicas e organizativas adequadas e eficazes ao cumprimento dos princípios da proteção de dados, com o objetivo de assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos seus sistemas e serviços de tratamento.



PARQUES DE SINTRA - MONTE DA LUA, S.A.

Parque de Monserrate, 2710 – 405 Sintra, Portugal | +351 2192 37 300 | [info@parquesdesintra.pt](mailto:info@parquesdesintra.pt) | [www.parquesdesintra.pt](http://www.parquesdesintra.pt)



## Parques de Sintra

6.2. O recurso generalizado a sistemas informáticos para o tratamento dos dados não exclui a possibilidade de, em determinadas circunstâncias, a Parques de Sintra utilizar outros suportes para a recolha e tratamento dos dados. Em qualquer dos casos a Parques de Sintra assegura as medidas administrativas, técnicas e organizativas contra uma eventual utilização abusiva dos dados ou acesso não autorizado.

6.3. É da responsabilidade dos utilizadores/titulares dos dados garantir que os seus dispositivos móveis e computadores se encontram adequadamente protegidos contra softwares nocivos, vírus informáticos e “worms” (programas autorreplicantes que têm como principal objetivo instalar brechas - backdoors - nos computadores). Os titulares dos dados deverão, ainda, adotar medidas de segurança adicionais, como a configuração segura do programa de navegação ou a utilização de software para criar barreira de segurança.

## 7. Disposições finais

7.1.1. A Parques de Sintra pode, em qualquer momento e sem aviso prévio, proceder a alterações no conteúdo do site, nomeadamente, quanto a serviços, condições comerciais, modos de entrega, pagamento, entre outros.

7.1.2. Os utilizadores do site não deverão efetuar encomendas fraudulentas.

7.1.3. É vedada a cópia total ou parcial do site, incluindo qualquer conteúdo ou formato digital, sem a prévia autorização escrita da Parques de Sintra.

7.1.4. São utilizadas as melhores práticas conhecidas, como certificações Verisign, Thawte ou de outras entidades, procedendo-se ao envio dos dados em ligações SSL, protegidas por esse certificado, com vista a assegurar os mais elevados padrões de segurança. Porém, a Parques de Sintra não pode garantir que o funcionamento do site seja totalmente desprovido de erros ou que não ocorram períodos de indisponibilidade. A Parques de Sintra não pode, ainda, garantir que o download de ficheiros a partir do site seja totalmente livre de erros ou de riscos associados, nomeadamente, de vírus informáticos. A Parques de Sintra não será responsável por quaisquer danos, independente da sua natureza, em equipamentos informáticos, que decorram da utilização deste site.



PARQUES DE SINTRA - MONTE DA LUA, S.A.

Parque de Monserrate, 2710 – 405 Sintra, Portugal | +351 2192 37 300 | [info@parquesdesintra.pt](mailto:info@parquesdesintra.pt) | [www.parquesdesintra.pt](http://www.parquesdesintra.pt)



## Parques de Sintra

- 7.2. Os dados relativos a cartões de crédito não serão colocados diretamente no site da bilhética da Parques de Sintra. O software navega automaticamente para o ecrã da entidade bancária e regressa novamente ao site da Parques de Sintra quando a transação é efetuada.
- 7.3. Existem elementos que indicam que o utilizador se encontra num site seguro: por exemplo, um cadeado (no Microsoft Internet Explorer) deve aparecer no seu browser como indicador de segurança da página. Poderá ainda constatar que, ao entrar numa zona segura do site, o respetivo endereço URL começará com https:// (S=Seguro).

Pode aceder a outras informações relacionadas com o site através da:

- [Política de Privacidade](#);
- [Política de Cookies](#).



PARQUES DE SINTRA - MONTE DA LUA, S.A.

Parque de Monserrate, 2710 – 405 Sintra, Portugal | +351 2192 37 300 | [info@parquesdesintra.pt](mailto:info@parquesdesintra.pt) | [www.parquesdesintra.pt](http://www.parquesdesintra.pt)

ACIONISTAS: Estado – Direção-Geral do Tesouro e Finanças | Instituto da Conservação da Natureza e Florestas. I.P. | Turismo de Portugal, I.P. | Câmara Municipal de Sintra