

# **TERMOS E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA B2B PARQUES DE SINTRA – MONTE DA LUA, S.A.**

## **1. Introdução**

- 1.1.** A sociedade anónima com a firma Parques de Sintra – Monte da Lua, S.A., (doravante abreviadamente designada por “PSML”) é proprietária deste sítio na Web e administra a presente plataforma de internet, designada “Plataforma B2B”, de comércio via eletrónica e intermediação nas atividades de marketing, promoção, gestão e venda de serviços, nomeadamente de bilhética, que permite o acesso aos equipamentos culturais que se encontram sob a sua gestão, nos termos legais e estatutários em vigor.
- 1.2.** Esta página estabelece os termos e condições para a utilização do website da Plataforma B2B, bem como os serviços que a PSML oferece aos seus clientes.
- 1.3.** Estes termos e condições poderão ser alterados periodicamente; aplicam-se a todos os serviços, direta ou indiretamente disponibilizados on-line, através de qualquer dispositivo móvel, por e-mail ou por telefone. Ao aceder, navegar e utilizar o nosso website ou qualquer das nossas aplicações através da plataforma (doravante referidos como o “website”) o utilizador reconhece e consente que leu, compreendeu e concordou com os termos e condições abaixo citados (incluindo a política de privacidade e de cookies).
- 1.4.** Estas páginas, o seu conteúdo, a infraestrutura e o serviço de gestão da prestação e venda de bilhetes on-line, assim como a gestão da referida plataforma, providenciados nestas páginas e através deste website (o “serviço”) são propriedade da Parques de Sintra – Monte da Lua, S.A., e estão disponíveis apenas para o seu uso pessoal e ou comercial, nos termos e condições definidos neste documento.

## **2. Definições**

- 2.1.** Nos presentes Termos e Condições (doravante abreviadamente “Termos”), utilizamos várias definições. Estes são os seus significados:
  - 2.1.1.** “Parceiro” significa qualquer pessoa coletiva que adquira ou pretenda adquirir bilhetes ou lotes de bilhetes na Plataforma B2B.
  - 2.1.2.** “Operador Turístico” significa qualquer pessoa singular, maior de 18 anos, ou pessoa coletiva que desenvolva, com carácter comercial, atividades lúdicas de natureza recreativa, desportiva ou cultural, que se configurem como atividades de turismo de ar livre ou de turismo cultural e que tenham interesse turístico para a região em que se desenvolvam, tais como as enunciadas no anexo ao Decreto-Lei n.º 108/2009, de 15 de Maio, com a redação resultante das alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 95/2013, de 19 de Julho, e que adquira ou pretenda adquirir bilhetes na Plataforma B2B.
  - 2.1.3.** “Conta” refere-se à Conta individual de cada Parceiro ou Operador Turístico na Plataforma B2B.

- 2.1.4.** "Responsabilidade" significa responsabilidade relativa a qualquer causa ou ação judicial (com fundamento em incumprimento do contrato, ato ilícito, falsas declarações ou qualquer outra forma de ação ou omissão) relacionada com ou resultante da violação destes Termos (incluindo responsabilidade por invalidade ou ineficácia de qualquer cláusula). Para efeitos desta definição, todas as referências a "Acordo" serão consideradas como incluindo qualquer contrato acessório a este Acordo.
- 2.1.5.** "Site" significa sites web, aplicações móveis, comunicações ou serviços eletrónicos, sites de redes sociais, ou qualquer site web individual ou específico do parceiro de negócio, específico do comerciante, específico de um determinado país ou outros específicos de uma determinada área geográfica e que estejam ligados ou que se refiram a estes Termos. "Registar-se" significa criar uma Conta na Plataforma B2B, e "Registo" refere-se ao ato de criar uma Conta.
- 2.1.6.** "Bilhetes" refere-se a bilhetes que são descritos como fazendo parte de um contrato celebrado com a PSML, que esta disponibiliza na Plataforma B2B para serem adquiridos pelo Parceiro ou Operador Turístico na conta.
- 2.1.7.** "Aquisição de Bilhetes", operação através da qual o Parceiro ou Operador Turístico escolhe o local sob a gestão da PSML, a data do evento, a quantidade de bilhetes que pretende adquirir, procede à indicação da forma de pagamento e confirma os dados de pagamento, 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.

### **3. Propriedade e Gestão da Plataforma de Aquisição de Bilhetes**

- 3.1.** 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.

### **4. Noções básicas dos Termos e Condições de Utilização**

- 4.1.** Este é um documento jurídico que constitui o acordo celebrado entre o Parceiro ou Operador Turístico (a quem a PSML poderá referir-se como "a si" ou "o seu", neste documento), e a PSML. O Parceiro ou Operador Turístico declara concordar com os termos de utilização aqui estabelecidos, que no seu conjunto serão denominados como o "Acordo", que satisfaz a exigência legal de forma escrita, porquanto a PSML oferece garantias de fidedignidade, inteligibilidade e conservação do respetivo documento, disponibilizando-o ao Parceiro ou Operador Turístico em suporte duradouro.
- 4.2.** A Parques de Sintra – Monte da Lua, S.A., é a entidade gestora deste site e a fornecedora de um leque de serviços, relacionados com o mesmo, em especial

de venda de bilhética para acesso aos equipamentos culturais administrados pela PSML.

- 4.3.** A PSML é uma empresa de capitais exclusivamente públicos registada em Portugal, com sede social sita no Parque de Monserrate, 2710-405 Sintra, Portugal, registada sob o número identificação de pessoa coletiva 505.174.839, contactável através de e-mail: [b2b@parquesdesintra.pt](mailto:b2b@parquesdesintra.pt). Neste documento, poderá referir-se à PSML como "PSML", "nós", "a nós" ou "nosso".
- 4.4.** Através deste website, a PSML fornece uma plataforma on-line através da qual efetua a gestão do canal de venda, emissão eletrónica de bilhetes, consulta de faturas e disponibilização do histórico de operações, a parceiros ou operadores turísticos.
- 4.5.** O Parceiro ou Operador Turístico, ao efetuar a aquisição de bilhetes através da Plataforma B2B, será parte numa relação contratual direta (contrato celebrado à distância) com a PSML, através da qual adquire bilhetes, com base neste acordo prévio (contrato quadro) celebrado entre esse Parceiro ou Operador Turístico e a PSML.
- 4.6.** É necessário registar-se na Plataforma B2B, para que possa dar início à sua utilização.
- 4.7.** Após ativação do seu registo, o Parceiro ou Operador Turístico poderá registar um ou vários utilizadores e atribuir-lhes diferentes níveis de permissão, sem custos acrescidos.
- 4.8.** A conta estará ativa por um período ilimitado ou até que o Parceiro ou Operador requisiite o seu encerramento, reservando a PSML o direito de encerramento da mesma.
- 4.9.** Se o Parceiro ou Operador Turístico pretender encerrar a conta, deverá comunicar por escrito à PSML, através do e-mail [b2b@parquesdesintra.pt](mailto:b2b@parquesdesintra.pt), com 30 dias de antecedência em relação ao prazo em que pretende o encerramento.
  - 4.9.1.** PSML analisará o pedido salvaguardando a existência de dívidas.
  - 4.9.2.** Bilhetes não utilizados na conta do parceiro à data do encerramento perderão a sua validade, não existindo lugar a devoluções.
- 4.10.** Com a aceitação dos presentes Termos, o Parceiro ou Operador Turístico assume que cumprirá todas as obrigações inerentes à utilização da Plataforma B2B e/ou dos locais de visita, segundo as condições e as instruções estabelecidas pela PSML.
- 4.11.** A PSML obriga-se a divulgar no site [www.parquesdesintra.pt](http://www.parquesdesintra.pt), relativamente a cada um dos locais de visita sob a sua gestão, as suas características essenciais ou outras que considere relevantes, de forma clara e compreensível, bem como a existência de restrições temporárias ou outras à realização de visitas.

## **5. Âmbito de Utilização**

**5.1.** Os nossos serviços estão disponíveis para uso comercial. Dessa forma, apenas é permitido vender, revender, fazer uma hiperligação, usar, copiar, monitorizar, exibir, descarregar ou reproduzir qualquer conteúdo ou informação, software, produtos ou serviços disponíveis na Plataforma B2B para qualquer atividade ou propósito comercial ou concorrencial, com prévia autorização da PSML.

## **6. Registo na Plataforma B2B**

**6.1.** O registo do Parceiro ou Operador Turístico é necessário e imprescindível para que a PSML promova e divulgue a oferta de bens e serviços que tem capacidade para prestar. A PSML reserva-se o direito de rejeitar um novo Registo ou cancelar uma Conta, em qualquer momento, em caso de violação dos presentes termos e condições de utilização da Plataforma B2B.

**6.2.** Para se registar terá de indicar à PSML todos os dados de identificação pessoal ou da empresa, morada e código postal, endereço de correio eletrónico, número de identificação de pessoa coletiva e número de identificação fiscal, e eventualmente outros dados de identificação, que sejam solicitados pela PSML, e que serão alvo de tratamento com base nas boas práticas do RGPD e legislação vigente.

**6.3.** Durante o registo, terá, igualmente, de fornecer à PSML a sua palavra-passe. Deverá manter a palavra-passe confidencial e notificar a PSML imediatamente caso algum terceiro não autorizado tome conhecimento dessa palavra-passe, caso se verifique uma utilização não autorizada do seu endereço de correio eletrónico ou, ainda, caso exista qualquer violação de segurança, que seja do seu conhecimento. Pelos presentes Termos a PSML não será responsável se uma pessoa, a quem a sua palavra-passe seja divulgada, utilizar (e/ou transacionar através de) os nossos Serviços e Site na Internet. O Parceiro ou Operador Turístico é inteiramente responsável pela não manutenção da confidencialidade da sua palavra-passe.

**6.4.** Todas as Contas deverão ser registadas com um endereço pessoal de correio eletrónico válido, ao qual o Parceiro ou Operador Turístico aceda regularmente. Quaisquer Contas que tenham sido registadas com um endereço de correio eletrónico de outra pessoa ou que seja um endereço de correio eletrónico temporário poderão ser encerradas, sem aviso. Poderemos solicitar aos Parceiros ou Operadores Turísticos que revalidem as suas Contas, caso a PSML tenha motivos para crer que têm utilizado um endereço de correio eletrónico inválido.

**6.5.** A PSML poderá enviar-lhe mensagens de correio eletrónico, de carácter administrativo. Poderemos igualmente enviar ao Parceiro ou Operador Turístico informações relativas à atividade através da sua Conta, bem como atualizações sobre o nosso Site ou ofertas especiais sobre os bens/serviços disponibilizados pela PSML. Poderemos, ainda, enviar-lhe informações quanto às aquisições que efetuou.

**6.6.** O Parceiro ou Operador Turístico poderá optar por não receber as nossas mensagens de correio eletrónico promocionais, em qualquer altura, bastando para tal escolher essa opção na ligação de anulação de subscrição, na parte inferior de qualquer correspondência de correio eletrónico deste tipo que lhe será enviada.

## **7. Encerramento de conta**

**7.1.** Ao registar-se na Plataforma B2B, o Parceiro ou Operador Turístico aceita e concorda com as condições de encerramento e com quaisquer termos e condições adicionais do presente Acordo, que possam aplicar-se à sua conta.

**7.2.** Exceto se outras se encontrarem especificamente previstas, as condições de encerramento são as seguintes:

**7.2.1.** Violar de qualquer forma o presente Acordo;

**7.2.2.** Suspeita, com razoável fundamento, que tenha cometido, possa ter cometido ou irá cometer uma violação do presente Acordo;

**7.2.3.** Suspeita, com razoável fundamento, que tenha cometido ou venha a cometer qualquer fraude contra a PSML ou qualquer pessoa, coletiva ou singular.

## **8. Bilhetes**

**8.1.** Não obstante a consulta do Manual de Utilizador, a Plataforma B2B permite que sejam executadas as seguintes funções de gestão de bilhetes:

**8.1.1.** Slots / bilhete sem data – compra de bilhetes com agendamento de data e hora de visita (aplicável apenas a alguns Eventos);

**8.1.2.** Reagendamentos – em caso de reagendamento, estão definidos limites temporais: até às 18h do dia anterior, para slots horárias agendadas até às 13 horas; até às 10h do próprio dia, para slots horárias agendadas a partir das 13:30 horas; até às 20h do dia anterior ao termo do prazo de validade de 365 dias. O reagendamento do bilhete, principalmente, do bilhete com slot horária, estará sempre dependente da disponibilidade inerente à data e hora pretendidas;

**8.1.3.** Pedidos de cancelamento - no cancelamento de bilhetes o Parceiro ou Operador Turístico deverá especificar qual o motivo apresentado para o efeito; só serão aceites pedidos de cancelamento de bilhetes referentes a eventos que não se realizaram por inteira responsabilidade da PSML; caso o evento não se tenha realizado por motivos de segurança, será dada a possibilidade ao Parceiro ou Operador Turístico, de fazer o respetivo reagendamento, reutilizando os respetivos bilhetes, não havendo necessidade de solicitar o cancelamento dos mesmos;

**8.1.4.** Modos de pagamento base: o Parceiro ou Operador Turístico poderá proceder à aquisição dos bilhetes através do pagamento com Cartão de Crédito e MBWAY. A PSML reserva-se o direito de adotar outros meios de pagamento caso se verificarem úteis à operação.

## **9. Preços e Descontos**

- 9.1.** 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, com discriminação de encargos suplementares quando aplicáveis. Adverte-se que tais impostos estão sujeitos a alteração, exceto se estiver expresso de outra forma no website.
- 9.2.** Os preços dos bilhetes ficam definidos na conta do Parceiro ou Operador Turístico.
- 9.3.** Pela utilização da Plataforma B2B, o Parceiro ou Operador Turístico beneficia de um desconto sobre o preço unitário do bilhete para o público em geral.
- 9.4.** Os preços apresentados serão apresentados em euros, sendo que as partes se vinculam ao preço fixado nessa moeda.
- 9.5.** O website poderá apresentar, a título meramente informativo, os preços noutras moedas, que não deve ser tido como exato e em tempo real; o adquirente fica devidamente advertido de que as taxas de conversão podem variar a qualquer momento, sem aviso prévio.
- 9.6.** Os erros, omissões e equívocos óbvios (incluindo erros de impressão) não são vinculativos.
- 9.7.** Todas as ofertas especiais e promoções serão identificadas como tal.

## **10. Cessação do contrato**

- 10.1.** A PSML reserva-se ao direito de suspender ou interromper o seu serviço com um Parceiro ou Operador Turístico, com efeito imediato, como lhe aprouver nas circunstâncias seguintes (mas não limitadas a):
- 10.1.1.** Quando o Parceiro ou Operador Turístico ou o Guia a ele associado viole as regras de visita dos locais geridos pela PSML.
  - 10.1.2.** Quando a PSML suspeitar que o Parceiro ou Operador Turístico se encontra em incumprimento material de qualquer cláusula do presente acordo.
- 10.2.** Qualquer das partes poderá resolver este Contrato a qualquer momento, mediante notificação por escrito, caso a contra-parte incorra em incumprimento material de qualquer cláusula do presente acordo e se (caso seja possível reparar o incumprimento) o incumprimento não seja reparado no prazo de 30 dias, a contar do pedido por escrito.

## **11. Política de privacidade, política de cookies e condições de utilização**

- 11.1.** A proteção da privacidade e dos dados pessoais são uma prioridade e um compromisso para a Parques de Sintra. As políticas de privacidade, cookies e

termos gerais de utilização regulamentam as boas práticas de privacidade, no âmbito da atividade da Parques de Sintra, refletindo-se em todas as suas plataformas, sítios online e outros serviços. Os dados pessoais fornecidos durante a interação com os vários serviços serão tratados com as garantias de segurança e confidencialidade adequadas, conforme as medidas exigidas pelo enquadramento legal relativo à proteção de dados pessoais.

**11.2.**A política de privacidade (<https://www.parquesdesintra.pt/pt/politica-de-privacidade/>) reflete as medidas organizativas de proteção e tratamento de dados pessoais, fornecidos no âmbito da atividade da Parques de Sintra, informando todos os utilizadores sobre os fundamentos necessários ao tratamento de dados, às estratégias de marketing direto e aos direitos legais de todos os utilizadores relativamente ao tratamento dos seus dados ou à sua oposição ao respetivo tratamento.

**11.3.**A política de cookies (<https://www.parquesdesintra.pt/pt/politica-de-privacidade/>) contém informação sobre os cookies utilizados no domínio digital da Parques de Sintra, nomeadamente, os cookies indispensáveis ao correto funcionamento da plataforma digital, os cookies instalados após consentimento dos utilizadores e todos os propósitos e funcionalidades da sua utilização. Adicionalmente, informa todos os utilizadores como desativar a sua utilização para que a sua privacidade se encontre devidamente protegida, apesar de tal comprometer o desempenho otimizado das plataformas digitais.

**11.4.**Os termos e condições de utilização estipulam as condições de compra e venda de bilhetes através da plataforma B2B.

**11.5.**Recomenda-se a leitura atenta de todas as políticas indicadas antes da conclusão da ordem de compra.

**11.6.**Caso tenha quaisquer questões adicionais, queira contactar-nos através do endereço [dpo@parquesdesintra.pt](mailto:dpo@parquesdesintra.pt).

## **12. Responsabilidade**

**12.1.**A PSML procura sempre fazer o seu melhor e diligenciará por:

**12.1.1.** Empregar todo o cuidado e competência considerados razoáveis no desempenho de qualquer obrigação relacionada com o presente Acordo;

**12.1.2.** Não infringir os requisitos de diligência profissional relativos à sua atividade.

**12.2.**A presente cláusula delimita da responsabilidade da PSML, e prevalece sobre todas as outras cláusulas do presente Acordo, no que diz respeito ao cumprimento, incumprimento, cumprimento defeituoso ou atraso no cumprimento do presente Acordo, ou, de qualquer modo, com origem neste.

**12.3.**O presente Acordo não exclui nem limita a responsabilidade da PSML relativa a (i) fraude com origem em facto omissivo ou comissivo praticado pela PSML;

(ii) incumprimento grave decorrente de conduta imprópria da parte da PSML, ou  
(iii) qualquer responsabilidade que não possa ser limitada ou excluída pela legislação aplicável. O Parceiro ou Operador Turístico será obrigado a tomar medidas razoáveis para prevenir ou reduzir eventuais danos que preveja vir a sofrer.

**12.4.** Sem prejuízo do disposto no número anterior, uma vez que apenas proporcionamos o Site e os Serviços para que o Parceiro ou Operador Turístico possa utilizá-lo de forma comercial, a PSML não é responsável por:

**12.4.1.** Perda de receitas do Parceiro ou Operador Turístico;

**12.4.2.** Lucros cessantes vencidos ou vencidos do Parceiro ou Operador Turístico;

**12.4.3.** Perda de negócio ou de oportunidades do Parceiro ou Operador Turístico;

**12.4.4.** Danos indiretos ou consequentes (e para que não subsistam dúvidas, por "danos consequentes" entende-se quaisquer danos previsíveis, conhecidos, previstos ou outros com a mesma natureza) sofridos pelo Parceiro ou Operador Turístico, originados por facto ilícito imputável à PSML.

**12.5.** A PSML será a responsável pela cobrança, retenção, dedução e pagamento dos impostos aplicáveis no valor total dos serviços, às autoridades fiscais competentes.

**12.6.** A PSML responsabiliza-se por apurar a responsabilidade por qualquer ato, facto ou falha técnica, ocorridos durante o processo de aquisição.

### **13. Política de Direitos de Autor**

**13.1.** A PSML reserva-se o direito de proibir a utilização do site a qualquer pessoa que infrinja direitos de autor de terceiro. Se considerar que qualquer material publicado através do Site por um Parceiro ou Operador Turístico viola direitos de autor e desejar chamar a atenção da PSML para esse facto, deverá apresentar uma exposição fundamentada ao Representante de Direitos de Autor da PSML os seguintes elementos:

**13.1.1.** Uma assinatura física ou eletrónica da pessoa autorizada a agir em nome do titular do trabalho abrangido por direitos de autor;

**13.1.2.** Uma identificação do trabalho abrangido por direitos de autor e a localização no Site do material que alegadamente infrinja direitos de autor;

**13.1.3.** Uma declaração escrita de que considera, fundamentadamente, que a utilização contestada não está autorizada pelo proprietário, pelo respetivo representante ou pela lei;

**13.1.4.** O seu nome e dados de contacto, incluindo o número de telefone e endereço de correio eletrónico;

**13.1.5.** Uma declaração sua de que as informações constantes da sua notificação são exatas e, sob pena de incorrer no crime de falsas declarações, de que é o proprietário dos direitos de autor ou está autorizado a agir em nome do mesmo. Os dados de contacto do

Representante de Direitos de Autor da PSML para notificação de queixas de violação de direitos de autor são: [b2b@parquesdesintra.pt](mailto:b2b@parquesdesintra.pt).

**13.2.** A menos que seja estipulado de forma diversa, o software necessário para os nossos serviços, disponível ou usado pelo nosso website e os direitos de propriedade intelectual (incluindo os direitos de autor) do conteúdo, informação e material no nosso website são propriedade da PSML.

**13.3.** A PSML detém a propriedade exclusiva de todos os direitos, títulos e interesses, de propriedade intelectual, design e a aparência (incluindo a infraestrutura) do website no qual o serviço é disponibilizado, não concedendo nenhum direito de copiar, alterar, publicar, promover, publicitar, comercializar, integrar, utilizar, combinar ou usar de qualquer outra maneira o conteúdo sem a nossa permissão expressa e por escrito.

#### **14. Utilização do site**

**14.1.** Não garantimos que o site esteja isento de vírus ou de quaisquer outros problemas que possam afetar dispositivos tecnológicos.

**14.2.** Embora tentemos permitir o acesso ininterrupto ao Site, o acesso poderá ser suspenso, restringido ou terminado, em qualquer altura. O acesso dos utilizadores ao site poderá ser ocasionalmente restringido para permitir reparação, a manutenção ou a introdução de novos recursos ou serviços no mesmo. A PSML tentará repor o acesso assim que for possível. A PSML reserva-se igualmente o direito de bloquear o acesso e/ou editar ou remover qualquer material que possa dar origem a uma violação de qualquer cláusula do presente Acordo.

#### **15. Disposições Gerais e Finais:**

**15.1.** Lei aplicável: O presente Acordo (e todas as relações não contratuais estabelecidas entre o Parceiro ou Operador Turístico e a PSML) será regulado e interpretado exclusivamente de acordo com a legislação portuguesa, com exceção das disposições legais aplicáveis às relações jurídicas de consumo.

**15.2.** Tribunal Competente: Sem prejuízo do recurso a meios de resolução alternativa de litígios, qualquer litígio decorrente da interpretação e execução dos presentes Termos e dos serviços da PSML será submetida aos tribunais competentes da Comarca de Lisboa Oeste, Portugal.

**15.3.** Redução: Se qualquer disposição destes termos e condições for ou se tornar inválida, inexecutável ou não eficaz, a PSML e o Parceiro ou Operador Turístico permanecerão vinculados por todas as outras cláusulas integrantes dos presentes Termos, aproveitando-se, na máxima extensão possível, todos os direitos e obrigações nelas consagrados, nos termos gerais aplicáveis à redução dos negócios jurídicos.

## **16. Integração:**

**16.1.** Todas as questões relativas aos direitos e obrigações das partes não expressamente reguladas nos presentes termos e condições são reguladas pela legislação especial aplicável, nomeadamente, a legislação que regula a celebração de contratos à distância e a legislação de tutela da propriedade intelectual.