

## **Codições Gerais do Serviço de Entrega de Lentes de Contacto MultiOpticas plano de subscrição de lentes de contacto**

As Condições Gerais descritas a seguir (as “**Condições Gerais**”) têm como objetivo regular a adesão ao serviço de entrega de lentes de contacto (o “**Serviço**”) da GrandVision Portugal, Unipessoal Limitada (“**MultiOpticas**”).

As presentes Condições Gerais, bem como a Carta de Oferta definida na cláusula Segunda, constituem o corpo principal do contrato (o “**Contrato**”) celebrado entre o Cliente e a Empresa, regulando todos os direitos e obrigações decorrentes do Serviço. Mediante a assinatura do presente documento, o Cliente declara ter lido, compreendido e aceitado integralmente estas Condições Gerais, formalizando assim a subscrição do contrato nos termos aqui estabelecidos.

A aceitação sem reservas das presentes Condições Gerais, disponibilizadas a todo momento na página web: [Multicontact | MultiOpticas](#) é indispensável para a prestação do Serviço.

Nada do disposto nas presentes Condições Gerais terá como efeito limitar ou excluir quaisquer direitos reconhecidos por lei e aos quais as partes não possam renunciar, limitar ou excluir.

### **Cláusula Primeira. - Partes:**

As presentes Condições Gerais regulam a relação contratual entre, por uma parte, o consumidor ou cliente (o “**Cliente**”) e, por outra, a empresa GrandVision Portugal, Unipessoal Limitada., sita na Rua do Carmo, n.º 102 – 3.º, em Lisboa, com o capital social de EUR 1.000.000,00 (um milhão de euros), NIPC 507 821 092, matriculada na Conservatória do Registo Comercial sob o mesmo número (“**MultiOpticas**” ou a “**Empresa**”). Ambas as partes acordam submeter-se ao estabelecido no presente documento no âmbito do Serviço oferecido pela Empresa.

Mediante a assinatura do presente documento, o Cliente declara que tem capacidade para agir e celebrar validamente o Contrato.

### **Cláusula Segunda. - Objeto e duração do Contrato**

O presente Contrato terá uma duração indefinida a partir da data de assinatura por parte do Cliente. Em todo caso, o Cliente poderá cancelar o contrato a qualquer momento, de forma imediata e sem necessidade de justificação nem penalização. O Cliente terá direito a escolher as lentes de contacto graduadas (o “**Produto**”), que serão entregues segundo as Condições Particulares (a “**Oferta**”), assim como a quantidade do fornecimento correspondente. Em particular, o Cliente poderá escolher as diferentes tipologias de lentes de contacto (marca do Produto, formato mensal, quinzenal ou diário, número de pacotes, fornecedor e geometria da lente) dentre as disponíveis em cada momento. Selecionado o Produto com suas modalidades específicas, o Cliente será informado no Ponto de Venda a Oferta,, assim como as condições económicas específicas. . No caso de que as condições económicas oferecidas ao Cliente mediante a Oferta impliquem um desconto sobre o(s) preço(s) normalmente aplicado(s) pela MultiOpticas ao público nos Pontos de Venda e relativo(s) aos Produtos incluídos na Oferta (o(s) “**Preço(s) de Catálogo**”), esse desconto será mostrado junto com as condições económicas.

### **Cláusula Terceira – Celebração do Contrato:**

O presente Contrato entre o Cliente e MultiOpticas é celebrado mediante a assinatura das presentes Condições Gerais, formalizando-se este documento presencialmente nos pontos de venda físicos da MultiOpticas que abrangem este Serviço, que são os estabelecimentos "Optica 2000" (os “**Pontos de Venda**”), através de um software de terceiros.

No momento da celebração do Contrato, serão introduzidos os dados de identificação pessoal do Cliente (nome, apelidos, data de nascimento, documento identificativo, endereço de entrega e graduação visual), bem como as referências do cartão

de crédito ou débito do Cliente para domiciliar os pagamentos, ou os dados bancários necessários para efetuar a cobrança através do sistema de débito direto SEPA.

#### **Cláusula Quarta – Preço e faturação:**

Como contrapartida pela compra dos Produtos e adesão ao Serviço, o Cliente pagará um valor, que será comunicado através da Oferta, em função do Produto e das quantidades escolhidas em cada momento.

O Preço será pago em mensalidades (doravante, o “**Pagamento Fracionado**”); no momento da assinatura do Contrato, o Cliente poderá pagar, mediante cartão de crédito ou débito, ou através do sistema de débito direto SEPA, o Preço correspondente à primeira mensalidade e relativo ao primeiro fornecimento trimestral.

A partir do mês seguinte, o Pagamento Fracionado será efetuado através do serviço de pagamento escolhido pelo Cliente no momento da assinatura do Contrato.

O Preço inclui sempre os custos de logística e envio, independentemente do tipo de Produto ou do endereço de entrega dentro do território nacional abrangido pelo Serviço.

Caso o Cliente opte por um Produto com modalidade de lentes de contacto de uso mensal ou quinzenal, o Preço também incluirá o fornecimento do líquido de manutenção necessário para o cuidado e conservação das lentes de contacto, sem custo adicional.

#### **Cláusula Quinta – Entrega, receção do Produto e transmissão do risco:**

O Cliente deverá indicar, no momento da subscrição do Serviço o endereço de entrega onde deseja receber o Produto. Alternativamente, o Cliente poderá optar por levantar o pacote numa das lojas Multiópticas disponíveis.

A Multiópticas comunicará ao Cliente, por meios eletrónicos as datas e os prazos estimados de entrega do Produto. Estes prazos terão carácter meramente indicativo e informativo, sem que isso implique um compromisso firme de entrega numa data concreta.

A Multiópticas compromete-se a enviar os seus melhores esforços para cumprir os prazos estimados ou, em caso contrário, efetuar a entrega num prazo posterior razoável. No entanto, o Cliente reconhece e aceita que não terá direito a compensação nem a qualquer reclamação em caso de atraso na entrega dos Produtos.

No momento da entrega do Produto, o Cliente adquirirá a posse material do mesmo, tornando-se seu proprietário para todos os efeitos. A partir do momento da entrega, qualquer risco de perda, roubo ou dano correrá por conta do Cliente, de acordo com a legislação aplicável.

#### **Cláusula Sexta – Produtos Defeituosos:**

O disposto na presente cláusula é estabelecido sem prejuízo dos direitos de garantia reconhecidos ao consumidor no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais.

Caso o Cliente receba um Produto com defeitos, é convidado a notificá-lo à MultiOpticas dentro dos 8 dias úteis seguintes à data de entrega. A notificação será realizada preferencialmente mediante comunicação direta num Ponto de Venda.

O Cliente deverá entregar, no momento da notificação, o produto defeituoso num Ponto de Venda, acompanhado da sua caixa original, embalagem e, se aplicável, qualquer outro documento ou acessório que tenha sido incluído com o produto.

Recebida a notificação do Produto defeituoso e admitida a tramitação do pedido de substituição por parte da MultiOpticas, esta compromete-se a enviar os seus melhores esforços para proceder à substituição do Produto num prazo razoável, e sem qualquer custo para o Cliente, por um produto de idênticas características e sem defeitos.

#### **Cláusula Sétima – Desistência do Contrato:**

Tal como mencionado na Cláusula Segunda, o Cliente poderá desistir do Contrato a qualquer momento, sem necessidade de alegar qualquer causa e sem que isso implique penalização ou obrigação de

indenização de qualquer tipo. . Tal rescisão deverá ser comunicada ao Ponto de Venda.

Se, na data da desistência do Contrato, o valor pago pelo Cliente a favor da MultiOpticas for inferior ao valor dos Produtos que a MultiOpticas tenha enviado ao Cliente até esse momento (entendendo-se por tais tanto os Produtos que o Cliente já tenha recebido como aqueles cujo envio já tenha sido iniciado e comunicado ao Cliente e que lhe serão entregues), a MultiOpticas cobrará o valor residual até ao valor dos Produtos mencionados, através do fornecedor de serviços de pagamento, no meio de pagamento escolhido pelo Cliente no momento da assinatura do Contrato.

Se, na data da desistência do Contrato, o valor pago pelo Cliente a favor da MultiOpticas for superior ao valor dos Produtos que a MultiOpticas tenha enviado ao Cliente até esse momento (entendendo-se por tais, portanto, tanto os Produtos que o Cliente já tenha recebido como aqueles cujo envio já tenha sido iniciado e comunicado ao Cliente e que lhe serão entregues), a MultiOpticas reembolsará o valor pago pelo Cliente em excesso, através do fornecedor de serviços de pagamento, no meio de pagamento escolhido pelo Cliente no momento da assinatura do Contrato.

#### **Cláusula Oitava – Incumprimento do Cliente e pedido de execução:**

Caso o Cliente não pague uma ou mais mensalidades ou outros valores exigidos nos termos do Contrato, a MultiOpticas realizará 3 (três) novas tentativas de pagamento e entrará em contacto com o Cliente, informando-o do prazo em que deverá efetuar o pagamento, inclusive por meios diferentes dos indicados no momento da celebração do Contrato.

Se o pagamento não for efetuado no prazo indicado conforme o parágrafo anterior, a MultiOpticas reserva-se o direito de aplicar, a partir da segunda tentativa, uma taxa fixa de 5 euros a título de despesas de gestão por reclamação, bem como o direito de suspender, com aviso prévio razoável, o fornecimento dos Produtos até que o Cliente efetue o pagamento.

#### **Cláusula Nona – Proteção de dados:**

A presente Política de Privacidade descreve, em conformidade com o artigo 13 do Regulamento UE n.º 2016/679 ("RGPD"), com a Lei n.º 58/2019, de 8 de Agosto, que assegura a execução do RGPD no ordenamento português e com quaisquer outras disposições e/ou normativas nacionais e/ou europeias aplicáveis à proteção de dados pessoais, como GRANDVISION PORTUGAL, UNIPessoal Limitada na qualidade de Responsável pelo Tratamento ("MultiOpticas" ou "Responsável pelo Tratamento"), trata os dados pessoais dos clientes participantes na subscrição do Serviço.

A MultiOpticas designou um responsável pela proteção de dados, que pode ser contactado no seguinte endereço: [dpo.rgpd@grandvision.pt](mailto:dpo.rgpd@grandvision.pt)

#### **1. Categorias de dados tratados**

A **MultiOpticas** tratará os dados pessoais dos Clientes para aderir à subscrição do Serviço de lentes de contacto e concluir o Contrato. Em concreto, a MultiOpticas será responsável por:

1. Dados principais dos clientes;
2. Dados de contacto;
3. Dados fiscais e contabilísticos;
4. Dados relativos à saúde provenientes de qualquer exame ocular para a fabricação de lentes de contacto;
5. Dados financeiros sobre o meio de pagamento escolhido (cartão de crédito ou débito, etc.) para o fracionamento do valor devido.

#### **2. Finalidade e fundamento jurídico do tratamento**

A MultiOpticas tratará os dados pessoais para:

- (i) garantir a prestação do serviço e possibilitar a aceitação da Oferta, bem como para a posterior gestão e execução da relação contratual;
- (ii) fins relacionados com a gestão do próprio contrato (por exemplo, administrativos, contabilísticos, fiscais, financeiros);
- (iii) produção das lentes de contacto objeto da

Oferta;

(iv) venda de lentes de contacto.

A base jurídica para o tratamento dos dados com o objetivo de alcançar os fins estabelecidos nos pontos i), ii) e iv) é a execução e a correta gestão do contrato celebrado com a Multiópticas, em conformidade com o artigo 6.º, n.º 1, alínea b) do RGPD. Para o tratamento de dados relativos à saúde com a finalidade mencionada no ponto iii), a base jurídica é o consentimento expresso que deve ser dado no momento do exame ocular mediante um formulário específico, em conformidade com o artigo 9.º, n.º 2, alínea a) do RGPD.

(v) Gestão de litígios em caso de falta de pagamento, disputas, litígios e/ou acordos.

A base jurídica para o tratamento dos dados com este fim é a prossecução de um interesse legítimo da **Multiópticas** (por exemplo, em caso de litígio), em conformidade com o artigo 6.º, n.º 1, alínea f) do RGPD.

(vi) fins relacionados com o cumprimento de obrigações legais, regulamentos, legislação nacional e da UE e disposições ditadas por autoridades competentes.

A base jurídica para o tratamento dos dados processados com este fim é o cumprimento das obrigações decorrentes das leis e regulamentos aplicáveis, em conformidade com o artigo 6.º, n.º 1, alínea c) do RGPD.

### 3. Natureza do fornecimento de dados pessoais e consequências da recusa

O fornecimento de dados pessoais e relativos à saúde para a participação na Oferta é voluntário. No entanto, a não disponibilização dos dados, ou a não autorização para o seu tratamento, implicará a impossibilidade de aderir à Oferta. Se, durante a verificação dos dados, for detetada alguma inexatidão ou discrepância na informação relativa ao sistema de pagamento escolhido, o procedimento de compra poderá ser atrasado, suspenso ou interrompido.

### 4. Âmbito da comunicação dos dados

Os dados pessoais fornecidos e/ou recolhidos serão tratados por pessoal da Multiópticas devidamente formado.

A Multiópticas não divulgará nem difundirá quaisquer dados pessoais e/ou relacionados com a saúde a terceiros ou fornecedores, a menos que estejam devidamente contratados para prestar assistência relativamente ao Contrato em questão. Para a gestão dos pagamentos, a Multiópticas utilizará um fornecedor de serviços de pagamento, que atua como Subcontratante especialmente designado, no pleno respeito das medidas de segurança aplicadas pela Multiópticas.

Em qualquer caso, a Multiópticas compromete-se a dar instruções precisas sobre o tratamento dos dados pessoais aos fornecedores e terceiros, que tratarão os dados pessoais na qualidade de subcontratantes com base nos compromissos contratuais adequados e/ou cartas de nomeação, encarregados de gerir as operações relacionadas com o Contrato.

### 5. Conservação dos dados

Os dados pessoais e de saúde adquiridos no âmbito do Contrato serão utilizados e conservados durante o período de tempo previsto para a subscrição do Contrato e, posteriormente, enquanto a Multiópticas estiver sujeita a obrigações de conservação para fins exigidos por lei ou regulamento. Os dados serão armazenados respeitando plenamente as medidas de segurança aplicadas pela Multiópticas e só poderão ser acedidos pelas pessoas previamente designadas, instruídas e autorizadas.

### 6. Direitos

Informamos que lhe assistem os direitos estabelecidos nos artigos 15.º a 21.º do RGPD (direito de acesso, direito de retificação, direito de apagamento, direito à limitação do tratamento, direito à portabilidade dos dados, direito de oposição), que poderá exercer contactando: [dpo.rgpd@grandvision.pt](mailto:dpo.rgpd@grandvision.pt), bem como o direito de

apresentar uma reclamação à Autoridade de proteção de dados competente, em Portugal, a Comissão Nacional de Proteção de Dados. Pode encontrar mais informações sobre o tratamento dos seus dados pessoais e os seus direitos como titular na nossa política de privacidade: <https://www.multiopticas.pt/politica-de-privacidade>.

#### **Cláusula Décima– Nulidade Parcial:**

No caso de uma ou várias disposições estabelecidas no Contrato serem declaradas nulas, total ou parcialmente, na medida do possível, as restantes disposições do Contrato permanecerão em pleno vigor e efeito.

#### **Cláusula Décima Primeira – Legislação e jurisdição aplicáveis:**

O presente Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis de Portugal, com exclusão de qualquer outro direito aplicável em virtude das normas de direito internacional privado, sem prejuízo dos direitos que não possam ser excluídos de outro modo e da proteção concedida ao Cliente consumidor pela sua legislação nacional.

Em particular, isto não exclui os direitos do Cliente de interpor uma ação perante o tribunal competente para o seu local de residência, ou de recorrer a um mediador, com o objetivo de alcançar uma solução amigável para qualquer litígio, em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis em matéria de proteção dos consumidores.

#### **Cláusula Décima Segunda – Força maior:**

A Multiópticas não será responsável por qualquer atraso ou incumprimento do Contrato se tal atraso ou incumprimento resultar de qualquer acontecimento imprevisível, inevitável e alheio ao seu controlo razoável, como acidentes, cumprimento de disposições obrigatórias da lei, medidas de autoridades judiciais ou administrativas, sanções ou embargos comerciais, reivindicações sindicais e greves, incêndios, inundações, pandemias, condições climáticas adversas, catástrofes naturais ou qualquer outra calamidade natural.

#### **Cláusula Décima Terceira – Modificações unilaterais do contrato:**

A Multiópticas reserva-se o direito de modificar as Condições Gerais se existir um motivo justificado. Qualquer modificação das presentes Condições Gerais será válida para todas as novas compras 30 dias após o Cliente ter sido notificado das modificações.

#### **Cláusula Décima Quarta – Meios de contacto e atendimento ao cliente:**

Para qualquer consulta, gestão, modificação contratual, exercício de direitos ou apresentação de reclamações relacionadas com o Serviço, o Cliente poderá contactar o serviço de atendimento ao cliente da Multiópticas através do seguinte meio:

**Correio eletrónico:** [multicontact@multiopticas.pt](mailto:multicontact@multiopticas.pt)

*Última data de atualização:  
[02/02/2026]*