

SOCUNHA – Termos de Serviço Personalização

Documento Institucional Corporativo Modernizado • v1.3 • 2026

1. Propriedade Intelectual e Direitos de Reprodução

Ao submeter logótipos, marcas, imagens ou textos para personalização, o Cliente declara possuir todos os direitos legais necessários para a sua reprodução comercial.

- “A Socunha assume de boa-fé a legitimidade dos ficheiros enviados e fica totalmente isenta de qualquer obrigação de verificação prévia.”
- O Cliente compromete-se a indemnizar a Socunha por quaisquer prejuízos, coimas ou litígios decorrentes de infrações de propriedade intelectual.

1.1 Qualidade dos Ficheiros

O Cliente é responsável por fornecer ficheiros em qualidade adequada (preferencialmente vetorial). A Socunha não se responsabiliza por resultados inferiores decorrentes de:

- Baixa resolução
- Compressão excessiva
- Arte final tecnicamente deficiente
- Cores não convertidas para o formato adequado

2. Processo de Aprovação de Trabalho

2.1 Aprovação de Maquetes e Amostras

O início da produção está estritamente dependente da aprovação formal (por escrito, e-mail ou assinatura presencial) da maquete digital ou da amostra física.

2.2 Isenção de Responsabilidade pós-Validação

A Socunha não se responsabiliza por erros ortográficos, de design, proporção ou cor que tenham sido validados pelo Cliente.

3. Artigos Vendidos pela Socunha (Peças fornecidas pela Socunha)

3.1 Compatibilidade Técnica

Os artigos comercializados pela Socunha são seleccionados para garantir compatibilidade com o processo de bordado industrial.

3.2 Diferenças entre Amostras e Resultado Final

As amostras são realizadas em tecidos neutros. Podem ocorrer variações naturais de:

- Cor
- Relevo
- Densidade
- Textura
- Comportamento do tecido

Estas diferenças são normais e não constituem defeito.

3.3 Garantia e Responsabilidade

Em caso de erro técnico evidente ou defeito de fabrico, a Socunha poderá proceder à correção ou substituição.

3.4 Exclusão do Direito de Livre Resolução

“O Cliente reconhece que não dispõe do direito de livre resolução relativamente a bens confeccionados de acordo com as suas especificações ou manifestamente personalizados.”

3.5 Tolerâncias Técnicas Quantificadas

São consideradas tolerâncias normais:

- Desvio de posicionamento até **± 10 mm**
- Variações de cor até **$\pm 15\%$**
- Pequenas diferenças de relevo ou densidade

4. Artigos Trazidos pelo Cliente (Trabalho de Feitio)

4.1 Legitimidade da Peça

O Cliente garante que os artigos entregues são autênticos. “A Socunha recusa a execução de serviços em peças visivelmente contrafeitas ou de proveniência ilícita.”

4.2 Estado e Higiene das Peças

As peças devem ser entregues limpas e secas. A Socunha pode recusar peças com:

- Sujidade extrema
- Odores fortes
- Humidade
- Condições que comprometam a maquinaria ou o resultado final

4.3 Risco Técnico e Danos

O processo de bordado industrial envolve maquinaria de alta velocidade, tração e calor. Existe risco de:

- Perfuração indevida
- Marcas de tensão
- Deslocamento do tecido
- Quebra de agulha
- Danos acidentais

“O Cliente aceita que existe uma margem de risco técnico inerente ao processo.”

A Socunha não substitui nem indeniza peças fornecidas pelo Cliente. Qualquer compensação limita-se ao valor do serviço de bordado.

4.4 Diferenças entre Amostras e Trabalho Final

Diferenças podem ocorrer devido a:

- Composição
- Elasticidade
- Espessura
- Lavagem prévia
- Desgaste
- Cor base
- Absorção do fio

A amostra é uma referência visual, não uma garantia de reprodução idêntica.

4.5 Peças Suplementares para Teste

“O Cliente deve fornecer, sempre que solicitado, peças adicionais ou amostras do mesmo tecido para testes prévios.”

4.6 Tolerâncias Normais

Pequenas variações de alinhamento, posicionamento, cor e relevo são consideradas normais.

5. Prazos, Reclamações e Atrasos

5.1 Prazos de Produção

Os prazos comunicados são estimativas e podem variar devido a:

- Carga de produção
- Avarias de maquinaria
- Indisponibilidade de materiais
- Fatores externos

5.2 Prazo de Reclamação

Qualquer desconformidade deve ser comunicada no ato de levantamento ou até **5 dias úteis** após receção.

5.3 Abandono de Mercadoria

Peças devem ser levantadas no prazo máximo de **90 dias** após notificação. Findo o prazo, e após aviso prévio, a Socunha poderá dar o destino adequado à mercadoria.

6. Entregas e Recolhas de Artigos do Cliente

A Socunha não disponibiliza serviço de recolha ou entrega de peças fornecidas pelo Cliente. Todos os artigos destinados a personalização devem ser **entregues e levantados presencialmente** nas instalações da empresa, pelo próprio Cliente ou por alguém designado pelo mesmo.

A Socunha não se responsabiliza por:

- Danos ocorridos durante transporte efetuado pelo Cliente ou por terceiros
- Atrasos resultantes de serviços externos de entrega
- Extravios, perdas ou trocas de mercadoria durante transporte não realizado pela Socunha

Qualquer peça enviada por transportadora é aceite **sob total responsabilidade do Cliente**, incluindo embalagem, identificação e condições de envio.

7. Limitação Geral de Responsabilidade

A responsabilidade máxima da Socunha, em qualquer situação, limita-se ao valor do serviço contratado, excluindo:

- Danos indiretos
- Perda de faturação
- Perda de oportunidade
- Danos reputacionais

8. Confidencialidade e Uso de Imagens

A Socunha compromete-se a não divulgar layouts, logótipos ou designs fornecidos pelo Cliente, exceto quando autorizado.

9. Indemnização por Infrações Legais

“O Cliente compromete-se a indemnizar e ressarcir integralmente a Socunha por todas as custas, honorários e prejuízos sofridos.”

10. Reclamações e Resolução de Litígios

10.1 Livro de Reclamações

Disponível em formato físico e digital: www.livroreclamacoes.pt

10.2 Resolução Alternativa de Litígios

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa Rua dos Douradores, nº 116 – 2º, 1100-207 Lisboa Tel.: 218 807 030 E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt Website: www.centroarbitragemlisboa.pt

Lista completa de entidades RAL: www.consumidor.gov.pt

Socunha – Tecidos e Enxovais, Lda.

Rua da Cruz dos Poiais, 80 – 82

1200-138 Lisboa

Tel. 213 928 640

socunha@socunha.com

www.socunha.com