

Termos e Condições Gerais

Índice:

- Artigo 1 - Definições
- Artigo 2 - Identidade do comerciante
- Artigo 3 - Aplicabilidade
- Artigo 4 - A oferta
- Artigo 5 - O contrato
- Artigo 6 - Direito de retractação
- Artigo 7 - Obrigações dos consumidores durante o período de retractação
- Artigo 8 - Consumidores que exercem o seu direito de retractação e os custos envolvidos
- Artigo 9 - Obrigações dos comerciantes em caso de retractação
- Artigo 10 - Preclusão do direito de retractação
- Artigo 11 - O preço
- Artigo 12 - Cumprimento do contrato e garantia adicional
- Artigo 13 - Fornecimento e implementação
- Artigo 14 - Transacções de duração estendida: duração, rescisão e prolongamento
- Artigo 15 - Pagamento
- Artigo 16 - Procedimento de reclamação
- Artigo 17 - Disputas
- Artigo 18 - Garantia da filial Thuiswinkel.org (Compras seguras)
- Artigo 19 - Estipulações adicionais ou diferentes
- Artigo 20 - Alteração dos termos e condições gerais

Artigo 1 - Definições

As definições seguintes aplicam-se nestes termos e condições:

1. **Acordo suplementar:** um acordo em que um consumidor obtém produtos, conteúdo digital e/ou serviços através de um contrato à distância, e um comerciante ou terceiro entrega esses produtos, conteúdo digital e/ou serviços em conformidade com um acordo entre esse terceiro e o comerciante;
2. **Período de retractação:** o período durante o qual um consumidor pode fazer uso do seu direito de retractação;
3. **Consumidor:** pessoa singular cujas acções não são realizadas por objectivos relacionados com o curso de uma actividade comercial, uma profissão ou um negócio;
4. **Dia:** dia do calendário;
5. **Conteúdo digital:** dados que são produzidos e fornecidos em formato digital;
6. **Transacção de duração alargada:** um contrato à distância relativo a uma série de produtos e/ou serviços, em que a obrigação de fornecimento e/ou compra é repartida por um período de tempo;
7. **Meio durável:** todos os meios - incluindo emails - que permitam a um consumidor ou comerciante armazenar informação que lhe seja dirigida pessoalmente, de forma a facilitar a sua utilização ou consulta futura durante um período que esteja de acordo com o objectivo a que a informação se destina, e que facilite a reprodução inalterada da informação armazenada;
8. **Direito de retractação:** a possibilidade de um consumidor renunciar a um contrato à distância dentro do prazo de retractação;
9. **Comerciante:** Identidade nomeada no artigo 2. Uma loja online, empresa (entidade legal) que oferece produtos, (acesso a) conteúdos e/ou serviços digitais aos consumidores à distância;
10. **Contrato à distância:** um contrato celebrado entre um comerciante e um consumidor no âmbito de um sistema organizado para a venda à distância de produtos, conteúdos digitais e/ou serviços, em que se utiliza única ou parcialmente uma ou mais técnicas de comunicação à distância até ao momento da celebração do contrato, inclusive;
11. **Modelo de formulário para o direito de retractação:** o modelo europeu de formulário para o direito de retractação que está incluído no Apêndice I dos presentes termos e condições. O comerciante não é obrigado a fornecer o Apêndice I se o consumidor não tiver direito de retractação relativamente à sua encomenda;
12. **Técnica de comunicação à distância:** meios que podem ser utilizados para a comunicação relativa à oferta feita pelo comerciante e a celebração de um contrato, sem a necessidade de o consumidor e o comerciante estarem no mesmo local ao mesmo tempo.

Artigo 2 - Identidade do comerciante

Nome do comerciante: MobielWerkt BV

Actuando sob o(s) nome(s):

- Gomibo.pt
- Belsimpel.nl

Endereço registado:

Gomibo
Waagstraat 1
9712JX Groningen
The Netherlands

Endereço postal:

Gomibo
Postbus 3023
9701 DA Groningen
The Netherlands

Número de telefone: +351 (0)800 600 806

Disponibilidade:

O serviço de apoio ao cliente da Gomibo está disponível nos dias úteis das 09:00 às 21:00 (CET) e aos sábados das 09:00 às 17:00 (CET).

Endereço de correio electrónico: info@gomibo.pt

Número de registo na Câmara de Comércio dos Países Baixos (KVK): 02093714

Número de identificação IVA: PT980740894

Artigo 3 - Aplicabilidade

1. Estes termos e condições gerais aplicam-se a qualquer oferta feita por um comerciante e a qualquer contrato à distância que tenha sido realizado entre um comerciante e um consumidor.
2. Ao visitar o nosso site e/ou ao comprar algo de nós, o consumidor compromete-se com o nosso "Serviço" e concorda em ficar vinculado aos seguintes termos e condições, incluindo termos e condições adicionais e políticas aqui referidas e/ou disponíveis por hiperlink. Recomenda-se a leitura cuidadosa destes Termos de Serviço antes de aceder ou utilizar o nosso site. Ao aceder ou utilizar qualquer parte do site, o consumidor concorda em estar vinculado a estes Termos de Serviço. Se o consumidor não concordar com todos os termos e condições deste acordo, então não poderá acessar o site ou usar quaisquer serviços.
3. Antes da conclusão de um contrato à distância, o conteúdo destes termos e condições gerais será colocado à disposição do consumidor. Se tal não for razoavelmente possível, o comerciante indicará, antes da celebração do contrato à distância, de que forma os termos e condições gerais estão disponíveis para inspecção nas instalações do comerciante e que serão enviados gratuitamente ao consumidor, o mais rapidamente possível, a pedido do consumidor.
4. Se o contrato à distância for celebrado electronicamente, então, ao contrário do parágrafo anterior, e antes de o contrato à distância ser celebrado, o consumidor receberá o conteúdo destes termos e condições gerais electronicamente, de forma a que o consumidor possa facilmente armazená-los num suporte duradouro de dados. Se tal não for razoavelmente possível, então, antes da celebração do contrato à distância, o comerciante indicará onde os termos e condições gerais podem ser inspeccionados electronicamente e que, a seu pedido, serão enviados ao consumidor gratuitamente, quer electronicamente, quer de qualquer outra forma.
5. Nos casos em que se aplicam termos e condições específicas relacionadas com produtos ou serviços para além destes termos e condições gerais, o segundo e terceiro parágrafos aplicam-se por analogia e o consumidor pode sempre invocar a condição aplicável que lhe seja mais favorável no caso de termos e condições gerais incompatíveis.

Artigo 4 - A oferta

1. Se uma oferta estiver sujeita a um período de validade limitado ou for feita sujeita a condições, isto será explicitamente mencionado na oferta.
2. A oferta contém uma descrição completa e precisa dos produtos, conteúdos digitais e/ou serviços que estão a ser oferecidos. A descrição é suficientemente detalhada para que o consumidor possa fazer uma avaliação adequada da oferta. Se o comerciante fizer uso de ilustrações, estas serão uma verdadeira representação dos produtos e/ou serviços que estão a ser oferecidos.
3. Cada oferta contém informação que deixa claro ao consumidor quais são os direitos e obrigações relacionados com a aceitação da oferta.
4. Se houver um contrato, o comerciante não está vinculado por erros óbvios ou erros de preço genuínos e honestos que um consumidor deveria ter notado.
5. Reservamo-nos o direito de limitar ou proibir encomendas que, a nosso exclusivo critério, pareçam ter sido feitas por revendedores, revendedores ou distribuidores.

Artigo 5 - O contrato

1. O consumidor coloca os produtos seleccionados no carrinho de compras. O consumidor pode alterar os dados e produtos introduzidos a qualquer momento durante o processo de encomenda antes de efectuar uma encomenda vinculativa.
2. Uma encomenda vinculativa do consumidor para os produtos/serviços contidos no carrinho de compras é colocada clicando no botão fornecido para o efeito.
3. O contrato será celebrado, sujeito ao estipulado no parágrafo 6, no momento em que o consumidor aceitar a oferta e as condições assim estipuladas tiverem sido cumpridas.
4. Se o consumidor tiver aceite a oferta electronicamente, o comerciante confirmará imediatamente a recepção da aceitação da oferta electronicamente. O consumidor pode dissolver o contrato desde que essa aceitação não tenha sido confirmada pelo comerciante.
5. Se o contrato for celebrado electronicamente, o comerciante tomará as medidas técnicas e organizacionais adequadas para assegurar a transferência electrónica de dados e garantirá um ambiente web seguro. Se o consumidor for capaz de pagar electronicamente, o comerciante tomará as medidas de segurança adequadas.
6. O comerciante pode obter informações - dentro dos quadros legais - sobre a capacidade do consumidor para cumprir as suas obrigações de pagamento, bem como sobre factos e factores importantes para a celebração responsável do contrato à distância. Se essa pesquisa der ao comerciante motivos adequados para recusar a celebração do contrato, então ele tem o direito, apoiado por razões, de rejeitar uma ordem ou pedido ou de vincular a sua implementação a condições especiais.
7. O comerciante enviará a um consumidor, o mais tardar aquando da entrega de um produto, serviço ou conteúdo digital, a seguinte informação, por escrito, ou de tal forma que o consumidor a possa guardar num suporte duradouro acessível:
 - a. o endereço do escritório do comerciante onde o consumidor pode apresentar as suas reclamações;
 - b. as condições em que o consumidor pode fazer uso do direito de retractação e o método para o fazer, ou uma declaração clara relacionada com a exclusão do direito de retractação;
 - c. informação sobre garantias e serviço pós-venda existente;
 - d. o preço, incluindo todos os impostos sobre o produto, serviço ou conteúdo digital; os custos de entrega, na medida do aplicável, e o método de pagamento, entrega ou implementação do contrato à distância;
 - e. os requisitos para rescindir o contrato, se a duração do contrato exceder um ano ou se for indefinida;
 - f. se o consumidor tem direito de retractação, o modelo de formulário para o direito de retractação.
8. No caso de um contrato de duração prolongada, a estipulação no parágrafo anterior aplica-se apenas à primeira entrega.

Artigo 6 - Direito de retractação

No momento da entrega dos produtos

1. Ao comprar produtos, um consumidor tem o direito de dissolver um contrato, sem dar razões, durante um período de pelo menos 14 dias. O comerciante pode perguntar a um consumidor a razão desta dissolução, mas o consumidor não é obrigado a declarar a(s) sua(s) razão(ões).

2. O prazo estipulado no parágrafo 1 termina 14 dias após o dia em que o produto foi recebido pelo consumidor, ou por um terceiro designado pelo consumidor, que não é o transportador, ou:
 - a. se o consumidor tiver encomendado vários produtos: o dia em que o consumidor, ou um terceiro designado pelo consumidor, recebeu o último produto. O comerciante pode recusar uma única encomenda para vários produtos com datas de entrega diferentes, desde que tenha informado claramente o consumidor antes do processo de encomenda;
 - b. se a entrega de um produto envolver entregas ou partes diferentes: o dia em que o consumidor, ou um terceiro designado pelo consumidor, recebeu a última entrega ou a última parte;
 - c. com contratos de entrega regular de produtos durante um determinado período: o dia em que o consumidor, ou um terceiro designado pelo consumidor, recebeu o último produto.

No momento da entrega de serviços e conteúdos digitais que não são fornecidos num suporte material:

3. Um consumidor tem o direito de dissolver um contrato, sem dar razões, para o fornecimento de conteúdo digital que não seja fornecido num suporte material durante um período de, pelo menos, catorze dias. O comerciante pode perguntar a um consumidor a razão desta dissolução, mas o consumidor não é obrigado a declarar a(s) sua(s) razão(ões).
4. O período estipulado no parágrafo 3 começa no dia seguinte ao da celebração do contrato.

Prolongamento do período de retractação para produtos, serviços e conteúdos digitais que não são fornecidos num suporte material no caso do consumidor não ter sido informado sobre o direito de retractação:

5. Se o comerciante não fornecer ao consumidor as informações obrigatórias legais sobre o direito de retractação ou se o modelo de formulário não for fornecido, o período de retractação termina doze meses após o fim do período de retractação originalmente estipulado, com base nos parágrafos anteriores deste artigo.
6. Se o comerciante fornecer ao consumidor as informações referidas no parágrafo anterior no prazo de doze meses a contar da data de início do prazo original de retractação, o prazo de retractação termina 14 dias após o dia em que o consumidor recebeu as informações.

Artigo 7 - Obrigações dos consumidores durante o período de retractação

1. Durante o período de retractação, o consumidor deve tratar o produto e a sua embalagem com cuidado. Só deverá desembalar ou utilizar o produto na medida do necessário para avaliar a natureza, características e eficácia do produto. O ponto de partida aqui é que o consumidor só pode manusear e inspeccionar o produto da mesma forma que seria permitido numa loja.
2. O consumidor só é responsável pela desvalorização do produto que seja uma consequência da sua manipulação do produto para além do permitido no parágrafo 1.
3. O consumidor não é responsável pela desvalorização do produto se o comerciante não lhe forneceu todas as informações obrigatórias por lei sobre o direito de retractação antes da conclusão do contrato.

Artigo 8 - Consumidores que exercem o seu direito de retractação e os custos envolvidos

1. O consumidor que queira exercer o seu direito de retractação deve informar o comerciante, dentro do prazo de retractação, através do modelo de formulário de direito de retractação ou de qualquer outra forma inequívoca.
2. O mais rápido possível, mas o mais tardar 14 dias após o dia do relatório, tal como referido no parágrafo 1, o consumidor deverá devolver o produto, ou entregá-lo ao comerciante ou a um representante do comerciante. Isto não é necessário se o próprio comerciante se tiver oferecido para recolher o produto. O consumidor terá, em qualquer caso, cumprido o prazo de devolução se enviar o produto de volta antes de expirar o período de retractação.
3. O consumidor devolve o produto com todos os acessórios relevantes, se razoavelmente possível no estado original e na embalagem, e de acordo com as instruções razoáveis e claras fornecidas pelo comerciante.
4. O risco e o ónus da prova para o exercício correcto e a tempo do direito de retractação recaem sobre o consumidor. Se o consumidor enviar um produto, deverá considerar a utilização de um serviço de transporte rastreável ou a compra de um seguro de transporte. O comerciante não pode assegurar que irá receber o artigo devolvido.
5. O consumidor suporta os custos directos da devolução do produto. Se o comerciante não tiver declarado que o consumidor deve suportar estes custos ou se o próprio comerciante indicar que

está disposto a suportar estes custos, então o consumidor não será responsável pelos custos de devolução do produto.

6. O consumidor não deverá suportar quaisquer custos pelo fornecimento total ou parcial de conteúdo digital que não seja fornecido num suporte material, se:
 - a. antes da entrega, ele não concordou explicitamente em iniciar o cumprimento do contrato antes do fim do período de retractação;
 - b. ele não reconheceu ter perdido o seu direito de retractação ao conceder a sua permissão; ou
 - c. o comerciante negligenciou a confirmação desta declaração feita pelo consumidor.
7. Se um consumidor exercer o seu direito de retractação, todos os acordos suplementares são legalmente dissolvidos.

Artigo 9 - Obrigações dos comerciantes em caso de retractação

1. Se o comerciante tornar possível a um consumidor declarar a sua retractação por meios electrónicos, então após receber tal declaração, ele enviará imediatamente uma confirmação de recepção.
2. O comerciante reembolsa o consumidor imediatamente com todos os pagamentos, incluindo quaisquer custos de entrega que o comerciante tenha cobrado pelo produto devolvido, o mais tardar no prazo de 14 dias após o dia em que o consumidor comunicou a retractação. Excepto nos casos em que o próprio comerciante se tenha oferecido para recolher o produto, ele pode adiar o reembolso até ter recebido o produto ou até o consumidor provar que devolveu o produto, dependendo do que ocorrer mais cedo.
3. Para qualquer reembolso, o comerciante usará o mesmo método de pagamento que foi inicialmente usado pelo consumidor, a menos que o consumidor concorde com outro método. O reembolso é gratuito para o consumidor.
4. Se o consumidor escolher um método de entrega caro em vez da entrega padrão mais barata, o comerciante não tem de reembolsar os custos adicionais do método mais caro.

Artigo 10 - Preclusão do direito de retractação

O comerciante pode impedir o direito de retractação para os seguintes produtos e serviços, mas apenas se o comerciante o declarou claramente ao fazer a oferta, ou pelo menos em tempo útil antes da conclusão do contrato:

1. Produtos ou serviços cujos preços estão sujeitos a flutuações no mercado financeiro sobre os quais o comerciante não tem influência e que podem ocorrer durante o período de retractação;
2. Contratos celebrados durante um leilão público. Um leilão público é definido como um método de venda em que um comerciante oferece produtos, conteúdo digital e/ou serviços num leilão, sob as instruções de um leiloeiro, e em que o comprador vencedor é obrigado a comprar os produtos, conteúdo digital e/ou serviços;
3. Contratos de serviço, após a conclusão completa do serviço, mas apenas se:
 - a. a implementação tiver começado com o acordo prévio explícito do consumidor; e
 - b. o consumidor declarou ter perdido o seu direito ou retractação logo que o comerciante tenha completado o contrato na totalidade;
4. Viagens organizadas, férias organizadas e excursões organizadas como referido na directiva da UE 2015/2302 e contratos sobre transporte de passageiros;
5. Contratos de serviços de acesso ao alojamento, se o contrato já estipular uma determinada data ou período de implementação e não para fins de alojamento, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis e catering;
6. Contratos relacionados com actividades de lazer, se o contrato já estipula uma determinada data ou período de implementação;
7. Produtos fabricados de acordo com as especificações do consumidor, que não foram pré-fabricados e que foram feitos com base numa escolha ou decisão específica do consumidor, ou que são claramente destinados a uma pessoa específica;
8. Produtos sujeitos a decadência rápida ou com uma vida útil limitada;
9. Produtos selados que, por razões relacionadas com a protecção da saúde ou higiene, não se adequam à devolução e cujo selo foi quebrado após a entrega;
10. Produtos que, devido à sua natureza, têm sido irremediavelmente misturados com outros produtos;
11. Bebidas alcoólicas cujo preço foi acordado aquando da celebração do contrato, mas cuja entrega só pode ter lugar após 30 dias, e cujo valor real depende de flutuações de mercado sobre as quais o comerciante não tem influência;

12. Gravações de áudio/vídeo seladas e equipamento informático cujo selo foi quebrado após a entrega;
13. A entrega de conteúdo digital que não esteja num suporte material, mas apenas se:
 - a. a entrega começou com o consentimento prévio explícito do consumidor, e
 - b. o consumidor declarou que isto implicava que tinha perdido o seu direito de retractação.

Artigo 11 - O preço

1. Durante o período de validade indicado na oferta, os preços dos produtos e/ou serviços oferecidos não serão aumentados, excepto no caso de alterações de preços das taxas de IVA.
2. Ao contrário do parágrafo anterior, o comerciante pode oferecer produtos ou serviços a preços variáveis, nos casos em que esses preços estejam sujeitos a flutuações no mercado financeiro sobre as quais o comerciante não tem influência. A oferta deve referir-se a esta ligação com as flutuações e ao facto de que quaisquer preços mencionados são preços recomendados.
3. Os aumentos de preço dentro de 3 meses após a celebração do contrato só são permitidos se forem o resultado de regulamentos ou estipulações legais.
4. Os aumentos de preço mais de 3 meses após a celebração do contrato só são permitidos se o comerciante estipular o mesmo valor e:
 - a. eles forem o resultado de regulamentos ou estipulações legais; ou
 - b. o consumidor está autorizado a rescindir o contrato no dia em que o aumento de preço entrar em vigor.
5. Os preços indicados nas ofertas de produtos ou serviços incluem IVA.
6. Dependendo do valor da encomenda ou da opção de entrega ou do endereço que escolheres, os custos de entrega também podem ser cobrados. Tais custos adicionais serão claramente mostrados durante o processo de pagamento e incluídos no "Custo Total".
7. Dependendo do país do consumidor ele pode possuir direitos, impostos, ou taxas de importação, além das taxas de envio que cobrem apenas o custo de trânsito do produto.

Artigo 12 - Cumprimento do contrato e garantia adicional

1. O comerciante garante que os produtos e/ou serviços cumprem o contrato, as especificações indicadas na oferta, os requisitos razoáveis de fiabilidade e/ou de serviço e as estipulações legais e/ou regulamentos governamentais que existiam na data em que o contrato foi celebrado. Se acordado, o comerciante também garante que o produto é adequado para outra designação que não a designação normal.
2. Uma garantia adicional oferecida pelo comerciante, fabricante ou importador nunca pode afectar os direitos legais e os pedidos que o consumidor pode fazer valer contra o comerciante com base no contrato, se o comerciante não cumprir a sua parte no contrato.
3. Uma garantia extra é definida como todo compromisso de um comerciante, seu fornecedor, importador ou fabricante que concede direitos ou reivindicações do consumidor, além daqueles previstos por lei, para o caso de ele não cumprir sua parte no contrato.

Artigo 13 - Fornecimento e implementação

1. O comerciante deverá observar o maior cuidado possível no recebimento e na execução de encomendas de produtos e na avaliação das candidaturas para a prestação de serviços.
2. O endereço disponibilizado pelo consumidor à empresa é considerado o local de entrega.
3. Se a entrega ao consumidor não for possível porque os bens entregues não cabem pela porta da frente, primeira porta ou escada do consumidor ou porque o consumidor não pode ser encontrado no local de entrega especificado por ele, embora o prazo de entrega tenha sido dado ao cliente com um período de tempo razoável anunciado, o consumidor suporta os custos para a entrega mal sucedida.
4. A entrega é feita nos termos estabelecidos na política de entrega e incorporada nestas condições.
5. Tendo em consideração o estabelecido no artigo 4 destes termos e condições gerais, a empresa implementará as encomendas aceites com expedição eficiente, embora no prazo máximo de 30 dias, a menos que um período diferente de entrega tenha sido acordado. Se a entrega sofrer um atraso, ou se a entrega não puder ser implementada, ou apenas parcialmente, o consumidor será informado sobre isso no prazo máximo de 30 dias após a encomenda ter sido efectuada. Neste caso, o consumidor tem o direito de dissolver o contrato sem custos e o direito a possíveis danos.
6. Após a dissolução de acordo com o parágrafo anterior, o comerciante reembolsa imediatamente ao consumidor a soma que ele tinha pago.

7. O risco de dano e/ou perda dos produtos é assumido pelo comerciante até ao momento da entrega ao consumidor ou a um representante previamente designado pelo consumidor e anunciado ao comerciante, a menos que o contrário tenha sido explicitamente acordado.

Artigo 14 - Transacções de duração estendida: duração, rescisão e prolongamento

Rescisão

1. O consumidor tem sempre o direito de rescindir um contrato sem termo que tenha sido celebrado para o fornecimento regular de produtos (incluindo electricidade) ou serviços, sujeito às regras de rescisão acordadas e a um período de pré-aviso que não exceda um mês.
2. O consumidor tem sempre o direito de rescindir um contrato a prazo fixo que tenha sido celebrado para o fornecimento regular de produtos (incluindo electricidade) ou serviços no final do prazo fixo, sujeito às regras de rescisão acordadas e a um período de pré-aviso que não exceda um mês.
3. Com respeito aos contratos, tal como descritos nos dois primeiros parágrafos, o consumidor pode:
 - terminá-los a todo o momento e não estar limitado à rescisão num momento específico ou durante um período específico;
 - terminá-los da mesma forma que foram celebrados;
 - resolvê-los sempre com o mesmo prazo de pré-aviso que o estipulado para o comerciante.

Prolongamento

4. Um contrato a prazo fixo que foi celebrado para o fornecimento regular de produtos (incluindo electricidade) ou serviços não pode ser automaticamente prolongado ou renovado por um período fixo de tempo.
5. Com excepção do disposto no parágrafo anterior, um contrato a prazo fixo que tenha sido celebrado para o fornecimento regular de jornais ou revistas diários ou semanais pode ser automaticamente prolongado por um prazo fixo que não exceda três meses, se o consumidor tiver a liberdade de rescindir este contrato prolongado no final do prolongamento, com um período de pré-aviso que não exceda um mês.
6. Um contrato a prazo fixo que tenha sido celebrado para o fornecimento regular de produtos ou serviços só pode ser automaticamente prolongado por um período de tempo indefinido se o consumidor tiver sempre o direito de rescindir, com um período de pré-aviso que não exceda um mês e, no caso de um contrato de fornecimento regular de jornais ou revistas diários ou semanais, mas menos de uma vez por mês, um período que não exceda três meses.
7. Um contrato a prazo fixo para o fornecimento regular, a título de introdução, de jornais e revistas diários ou semanais (assinaturas experimentais ou assinaturas introdutórias) não será automaticamente prolongado e terminará automaticamente no final do período experimental ou período introdutório.

Duração

8. Se o prazo fixo de um contrato exceder um ano, então após um ano o consumidor tem sempre o direito de rescindir, com um período de aviso prévio que não exceda um mês, a menos que a razoabilidade e justiça dite que a rescisão prematura do contrato seria inaceitável.

Artigo 15 - Pagamento

1. Os métodos de pagamento disponíveis são mostrados no site do Comerciante ou na descrição do respectivo produto, mas o mais tardar no processo de encomenda final na "caixa". Salvo indicação em contrário, os pedidos de pagamento do contrato devem ser pagos imediatamente.
2. Na medida em que nenhuma outra data esteja estipulada no contrato ou condições suplementares, os montantes a pagar pelo consumidor deverão ser pagos no prazo de 14 dias após o início do período de retractação, ou na ausência de um período de retractação no prazo de 14 dias após a celebração do contrato. No caso de um contrato de prestação de um serviço, este prazo de 14 dias começa no dia seguinte à recepção da confirmação do contrato por parte do consumidor.
3. O consumidor é obrigado a comunicar imediatamente ao comerciante quaisquer imprecisões nos dados de pagamento fornecidos ou declarados.
4. Se um consumidor não cumprir a(s) sua(s) obrigação(ões) de pagamento em tempo útil, após o comerciante ter informado o consumidor sobre o atraso no pagamento, o consumidor tem 14 dias para cumprir a obrigação de pagamento; se o pagamento não for efectuado dentro deste período de 14 dias, serão devidos juros legais sobre a soma devida e o comerciante tem o direito de cobrar custos extrajudiciais razoáveis de cobrança que tenha incorrido. Estes custos de cobrança

ascendem, no máximo: 15% das somas não pagas até 2.500 €; 10% sobre os próximos 2.500 €; e 5% sobre os próximos 5.000 €, com um mínimo de 40 €. O comerciante pode fazer desvios destas somas e percentagens que sejam favoráveis ao consumidor.

Artigo 16 - Procedimento de reclamação

1. O comerciante proporciona um procedimento de reclamação no seu site, que foi dado publicidade suficiente, e tratará uma reclamação de acordo com este procedimento de reclamação.
2. Um consumidor que tenha descoberto falhas na implementação de um contrato deve apresentar qualquer reclamação ao comerciante sem demora, de forma completa e com descrições claras.
3. Uma resposta às reclamações apresentadas ao comerciante será fornecida num prazo de 14 dias, calculado a partir da data de recepção. Se for previsível que uma reclamação requer um tempo de processamento mais longo, então o comerciante responderá no prazo de 14 dias, confirmando a recepção e indicando quando o consumidor pode esperar uma resposta mais elaborada.
4. O consumidor deve dar ao comerciante um período de pelo menos 4 semanas para resolver a reclamação em consulta conjunta. Após este período de tempo, a reclamação torna-se uma disputa que está sujeita ao esquema de resolução de disputas.

Artigo 17 - Disputas

1. Os contratos celebrados entre um comerciante e um consumidor e que estão sujeitos a estes termos e condições gerais estão sujeitos à lei holandesa. Porque o comerciante foca as suas actividades comerciais noutros países da UE onde o consumidor vive, o consumidor pode sempre recorrer à lei do consumidor obrigatória no seu país.
2. O Thuiswinkel (Homeshopping) Disputes Committee é um fornecedor de Resolução Alternativa de Litígios que o Comerciante subscreve. A Comissão de Litígios do Homeshopping (Homeshopping Disputes Committee) é aprovada pelo Ministério da Justiça e da Segurança holandês para prestar serviços de resolução de litígios e efectuar uma revisão independente da tua reclamação, de acordo com os Regulamentos de Resolução Alternativa de Litígios (ADR) para os Regulamentos de Litígios de Consumo (Autoridades Competentes e Informação) 2015 na UE.
3. As reclamações podem ser apresentadas (em inglês) ao Comitê de Resolução de Conflitos das seguintes formas:
Na Internet: www.qshops.org
Por escrito por correio: The Homeshopping Disputes Committee, P.O. Box 90600, 2509 LP, The Hague
4. A Comissão de Litígios só tratará de uma disputa se o consumidor apresentar a sua reclamação, sem demora, ao comerciante.
5. Se a reclamação não conduzir a uma solução, a disputa deve ser submetida à Comissão de Litígios o mais tardar 12 meses depois de o consumidor ter apresentado a reclamação ao comerciante.
6. Se um consumidor quiser submeter o litígio à atenção da Comissão de Litígios, o comerciante fica vinculado a essa escolha. De preferência, o consumidor deve notificar primeiro o comerciante.
7. Se um comerciante desejar submeter um litígio à Comissão de Litígios, então o consumidor indicará, em resposta a um pedido escrito feito pelo comerciante, se ele está em contrato, ou prefere que o litígio seja tratado pelo tribunal competente. Se o consumidor não indicar a sua escolha ao comerciante num período de cinco semanas, então o comerciante tem o direito de submeter o litígio ao tribunal competente.
8. As decisões da Comissão de Litígios estão sujeitas às condições estipuladas no regulamento da Comissão de Litígios. As decisões da Comissão de Litígios têm carácter vinculativo.
9. A Comissão de Litígios não tratará de um litígio - ou terminará a sua intervenção - se o comerciante tiver obtido uma suspensão de pagamentos, tiver declarado falência ou tiver efectivamente cessado as suas actividades comerciais antes de a comissão ter tratado o litígio durante uma sessão e ter proferido uma decisão final.

Artigo 18 - Garantia da filial Thuiswinkel.org (Compras seguras)

1. Thuiswinkel.org garante o cumprimento das obrigações dos seus membros em relação aos conselhos vinculativos que lhes são impostos pelo Thuiswinkel (Homeshopping) Disputes Committee, a menos que o membro decida colocar o conselho vinculativo perante um tribunal para verificação no prazo de dois meses após a data desse conselho. Em caso de verificação

judicial, a suspensão da garantia terminará e a garantia voltará a ter efeito quando a decisão judicial se tornar definitiva e conclusiva, tendo o tribunal declarado que o conselho vinculativo tem efeito vinculativo. Até uma quantia máxima de 10.000 € por conselho vinculativo Thuiswinkel.org pagará esta quantia ao consumidor. No caso de somas superiores a 10.000 € por conselho vinculativo, a soma de 10.000 € será paga. Na medida em que a soma for superior a 10.000 €, Thuiswinkel.org tem a obrigação de fazer esforços razoáveis para perseguir o membro para cumprir o conselho vinculativo.

2. A aplicação desta garantia requer que o consumidor apresente um apelo por escrito a Thuiswinkel.org e transfira a sua reclamação sobre o comerciante para Thuiswinkel.org. Na medida em que a reclamação sobre o comerciante exceda a quantia de 10.000 €, será oferecida ao consumidor a possibilidade de transferir a sua reclamação sobre o comerciante acima da quantia de 10.000 € para Thuiswinkel.org, onde depois esta organização irá prosseguir com o pagamento da reclamação em tribunal sobre o seu próprio título e custos.

Artigo 19 - Estipulações adicionais ou diferentes

Estipulações adicionais ou estipulações que diferem destes termos e condições gerais, não podem ser prejudiciais para o consumidor e devem ser registadas por escrito, ou de forma a que os consumidores as possam armazenar de uma forma facilmente acessível num suporte duradouro.

Artigo 20 - Alteração dos termos e condições gerais

As emendas a estes termos e condições só entrarão em vigor após terem sido publicadas da forma apropriada, no entendimento de que, quando as emendas se aplicam durante a validade de uma oferta, prevalecerá a estipulação que for mais favorável ao consumidor.

Apêndice I: Modelo de formulário para o direito de retractação

Modelo de formulário para o direito de retractação

(Este formulário só deve ser preenchido e devolvido se quiseres desistir do contrato)

- Para: [nome do comerciante]
[endereço do comerciante]
[número de fax do comerciante, se disponível]
[endereço de e-mail do comerciante ou endereço electrónico]
- Eu/Nós [\(1\)](#) por este meio comunico/comunicamos [\(1\)](#) que eu/nós [\(1\)](#) resolvo/resolvemos [\(1\)](#) o meu/nosso [\(1\)](#) contrato de venda relativo aos seguintes bens [\(1\)](#)/ à prestação do seguinte serviço [\(1\)](#)
- Encomendado no [\(1\)](#)/recebido no [\(1\)](#)
- [Nome do(s) consumidor(es)]
- [Endereço do(s) consumidor(es)]
- [Assinatura do(s) consumidor(es)] (apenas se este formulário for enviado em papel)
- [Data]

[\(1\)](#)* Apaga ou fornece informação suplementar, conforme o caso.

Última atualização: 19-05-2025