

Termos e condições gerais

Estes são os termos e condições gerais da

MAM-HUNGÁRIA Kft.

H-9795 Vaskeresztes, Fő u. 132., Hungria

N.º de registo: 18 09 000507

Contacto via: www.mambaby.com/contact

Doravante designada de “fornecedor” para os objetivos dos contratos de vendas celebrados através da loja online www.mambaby.com entre o fornecedor e os clientes descritos em § 2 dos presentes termos e condições gerais.

Fornecedor de serviço anfitrião:

Nome da empresa: Internex GmbH

Sede: Lagerstraße 15, 3950 Gmünd, Áustria

N.º de registo: ATU 65604535

§ 1 Área de aplicação, terminologia

(1) Os seguintes termos e condições aplicam-se exclusivamente a cada transação entre o fornecedor e o cliente, na versão válida aquando da celebração do contrato. Outros termos e condições, conforme usados pelo cliente, não serão aceites, salvo acordo explícito por escrito do fornecedor.

(2) O cliente é um cliente desde que o objetivo dos produtos encomendados e as execuções não possam ser associados a uma atividade comercial ou a uma atividade de uma entidade independente. Qualquer pessoa, órgão corporativo ou firma sem personalidade jurídica é considerada uma empresa se agir de acordo com um campo de atividade comercial ou independente.

§ 2 Celebração de contrato

(1) Cada cliente tem a oportunidade de escolher entre uma variedade de produtos, em particular chuchas e outros produtos para bebés, os quais podem ser selecionados para comprar através do ícone do carrinho de compras. Todos os artigos selecionados serão, então, colocados neste “carrinho de compras” virtual. Através da utilização do ícone para realizar uma encomenda, o cliente firma uma oferta vinculativa para comprar os produtos no carrinho de compras. Antes de clicar no ícone para realizar uma encomenda, o cliente consegue visualizar e alterar o conteúdo do carrinho de compras. Antes de o cliente firmar a oferta vinculativa para efetuar a compra dos artigos selecionados, ser-lhe-á solicitado que “aceite os termos e condições”. Ao fazê-lo, o cliente aceita todas as disposições dos “termos e condições” na versão em vigor à data do acordo de compra vinculativa e aceita o preço atual indicado em www.mambaby.com como o preço de compra. Ao encomendar produtos personalizados, o cliente confirma e aceita que não enviará uma mensagem “inadequada” para impressão personalizada nos produtos personalizados. “Inadequada” inclui qualquer mensagem ofensiva, difamatória, insultuosa, pornográfica, sexualmente explícita, ilícita ou discriminatória e que viole os direitos de terceiros.

(2) Em seguida, o fornecedor enviará automaticamente uma confirmação da receção ao cliente por mensagem de correio eletrónico, na qual a encomenda está indicada e onde pode ser impressa pelo

cliente clicando no ícone de “impressão”. Esta confirmação da receção documenta que a encomenda do cliente chegou e foi confirmada (aceite) pelo fornecedor e que o contrato foi celebrado.

§ 3 Entrega, disponibilidade dos artigos

(1) Se um dos artigos encomendados estiver temporariamente indisponível, o fornecedor informa imediatamente o cliente aquando da confirmação da encomenda. Se o atraso na entrega for superior a duas semanas, o cliente tem o direito de fazer cessar o contrato. Nesse caso, o fornecedor também tem o direito de fazer cessar o contrato e o fornecedor procederá automaticamente ao reembolso de todos os pagamentos já realizados pelo cliente.

(2) Os prazos de entrega apresentados são válidos para todos os produtos padrão disponibilizados na Loja Online (exceto produto MAM Individual). Os produtos MAM Individual são feitos à medida, pelo que os prazos de entrega podem variar. O fornecedor deve entregar esses produtos ao cliente dentro do prazo de 8 semanas após aceitação do contrato

(3) O **valor mínimo de encomenda é de 19 €** (salvo membros registados do MAM Club) e o **valor máximo de encomenda** para esta loja online é de **500 €**.

§ 4 Preços e custos de envio

(1) Todos os preços indicados na página Web do fornecedor incluem o acondicionamento e o imposto sobre vendas aplicável.

(2) Os custos de envio correspondentes serão indicados no formulário da encomenda. Esses custos devem ser pagos pelo cliente.

Para envios para fora da Europa, todas as despesas de importação e exportação, como taxas aduaneiras, outros encargos e impostos, têm de ser cobrados pelo fornecedor.

(3) Todos os artigos são enviados pelos correios. O endereço de entrega apenas será aceite se o país de entrega constar na lista online do fornecedor.

(4) Local de cumprimento: **MAM-HUNGÁRIA Kft.**, H-9795 Vaskeresztes, Fő u. 132., Hungria

§ 5 Método de pagamento

(1) Os clientes podem optar por um dos seguintes métodos de pagamento:

- Cartão de crédito
- PayPal
- Transferência bancária imediata (apenas para Alemanha, Áustria, Itália, Países Baixos e Bélgica)

(2) Aceitamos os seguintes cartões de crédito: Visa, MasterCard e American Express. As taxas bancárias serão cobradas ao cliente. Com vista a evitar o acesso não autorizado de terceiros aos seus dados, utilizamos a tecnologia de encriptação mais moderna, como Secure Socket Layer (SSL). SSL é um protocolo padrão aprovado na Internet que garante uma troca de dados segura. Nesse processo, todos os dados da encomenda, incluindo os detalhes do seu cartão de crédito, são processados de forma encriptada e protegida.

§ 6 Reserva dos direitos de propriedade

Até à receção do pagamento completo, os artigos fornecidos permanecem propriedade completa do fornecedor.

§ 7 Garantia e defeitos de material

(1) Garantia do fornecedor

Em que casos os clientes podem exercer o respetivo direito à garantia do fornecedor?

No caso de uma má execução por parte do fornecedor, o cliente poderá solicitar o direito a compensação ao fornecedor em conformidade com as regras do Código Civil da Hungria.

Que direitos assistem ao cliente numa reclamação ao abrigo da garantia do fornecedor?

O cliente poderá, mediante discernimento próprio, fazer as seguintes solicitações:

O cliente poderá solicitar a reparação ou substituição, salvo a solicitação que escolha seja impossível ou envolva custos adicionais desproporcionais para o fornecedor em comparação com outras solicitações. Caso o cliente não tenha solicitado ou não tenha podido solicitar a reparação ou substituição, poderá solicitar uma redução proporcional no preço, ou poderá ter o defeito reparado ou substituído a expensas do fornecedor ou, como último recurso, poderá fazer cessar o contrato. O cliente não pode, no exercício dos respetivos direitos ao abrigo da garantia do fornecedor, reparar o defeito por si mesmo ou contratar a reparação a terceiros a expensas da empresa. O cliente pode mudar de um direito ao abrigo da garantia do fornecedor para outro, mas o cliente suportará o custo da mudança, salvo essa seja justificada ou o fornecedor tenha dado um motivo para o efeito.

Qual o prazo limite para uma reclamação ao abrigo da garantia do fornecedor?

O cliente tem de notificar o fornecedor relativamente a um defeito assim que o descobrir, mas, no máximo, dois meses após a descoberta do defeito. Não obstante, o cliente deve ter noção que não pode realizar uma reclamação relativa a um defeito após o período limite de dois anos a partir da data de execução do contrato.

Contra quem o cliente pode fazer a reclamação?

O cliente pode fazer a reclamação contra o fornecedor.

Quais são as outras condições para aplicar os direitos do cliente?

Durante o período de um ano a partir da data de entrega, o cliente pode aplicar os respetivos direitos ao abrigo da garantia do fornecedor, desde que o cliente consiga provar que o produto ou serviço foi fornecido pelo fornecedor. Quando este período de um ano a partir da data de execução, o cliente terá o ónus de provar que o defeito que descobriu existia aquando da execução.

(2) Garantia do produto

Em que casos o cliente pode exercer o respetivo direito à garantia do produto?

No caso de um defeito num produto, o cliente poderá, mediante discernimento próprio, exercer o respetivo direito, de acordo com o ponto (1), ou realizar uma reclamação ao abrigo da garantia do produto.

Que direitos assistem ao cliente numa reclamação ao abrigo da garantia do produto?

Numa reclamação ao abrigo da garantia do produto, o cliente apenas pode solicitar a reparação ou substituição do produto defeituoso.

Em que casos o produto está defeituoso?

Um produto está defeituoso se não respeitar os requisitos de qualidade em vigor aquando da colocação no mercado ou se não apresentar as características descritas pelo fabricante.

Qual o prazo limite para fazer uma reclamação ao abrigo da garantia do produto?

A partir da data na qual o produto foi colocado no mercado pelo fabricante, o cliente dispõe de dois anos para fazer uma reclamação ao abrigo da garantia do produto. Após esse período, o cliente perde esse direito.

Contra quem e em que outras condições pode o cliente fazer a respetiva reclamação ao abrigo da garantia do produto?

O cliente apenas pode fazer a respetiva reclamação ao abrigo da garantia do produto contra o fabricante ou distribuidor do produto. A fim de fazer uma reclamação ao abrigo da garantia do produto, o cliente tem de provar que o produto está defeituoso.

Em que casos o fabricante (distribuidor) está isento da respetiva obrigação de garantia do produto?

O fabricante (distribuidor) apenas está isento da respetiva obrigação de garantia do produto se conseguir provar os factos enumerados em § 6:168. Secção (3) a)-c) da Lei n.º V. de 2013 no Código Civil da Hungria.

Tenha em atenção que o cliente não pode exercer a garantia de acessórios e a garantia do produto para o mesmo defeito em simultâneo. Não obstante, se a reclamação ao abrigo da garantia do produto feita pelo cliente for bem-sucedida, o cliente poderá exercer a respetiva reclamação ao abrigo da garantia de acessórios contra o fabricante relativamente ao produto substituído ou componente reparado.

(3) Garantia legal

No caso de uma má execução, o fornecedor é obrigado a facultar uma garantia legal relativa a defeitos, no caso de produtos especificados no Anexo 1 do Decreto Governamental 151/2003 (IX. 22.) sobre a garantia legal obrigatória para determinados bens de consumo duráveis.

Os direitos do cliente ao abrigo da garantia e dos prazos são regidos pelos regulamentos do *Decreto 19/2014 (IV. 29.) NGM sobre as regras de processo para o tratamento de reclamações ao abrigo da garantia relativamente a artigos vendidos de acordo com um contrato celebrado entre um cliente e uma empresa.*

Quando é que o fornecedor está isento da respetiva obrigação de garantia?

O fornecedor apenas fica exonerado da respetiva obrigação de garantia legal se conseguir provar que a causa do defeito surgiu após a execução.

Tenha em consideração que o cliente não poderá fazer reclamações ao abrigo da garantia do fornecedor e da garantia legal ou ao abrigo da garantia do produto e ao abrigo da garantia legal em relação ao mesmo defeito em simultâneo, caso contrário terá os direitos ao abrigo da garantia legal, independentemente dos direitos estipulados nos pontos (1) e (2).

§ 8 Cancelamento, consequências do cancelamento

(1) Direito de cancelamento

O cliente tem o direito de cancelar o presente contrato no **período de catorze dias** sem especificar motivos para o efeito. O período de cancelamento é de catorze dias a partir da data em que o cliente ou um terceiro nomeado pelo cliente que não seja o transportador tomou posse dos últimos artigos.

A fim de exercer o direito de cancelamento, o cliente tem de nos informar

MAM-HUNGÁRIA Kft.

Fő. U. 132., Hungria
H- 9795 Vaskeresztes

sobre a respetiva decisão de cancelar o presente contrato fornecendo uma declaração inequívoca (por exemplo, uma **carta** enviada pelos correios, **uma mensagem de correio eletrónico enviada para o endereço de correio eletrónico indicado acima**). O cliente pode fazê-lo através do formulário de cancelamento incluído, mas este não se encontra pré-preenchido. Com vista a preservar o período de cancelamento, é suficiente se o cliente enviar a notificação do respetivo exercício do direito de cancelamento antes de o período de cancelamento terminar.

(2) Consequências do cancelamento

Caso o cliente cancele o presente contrato, teremos de lhe reembolsar todos os pagamentos que recebemos do cliente, incluindo os custos de entrega, imediatamente e, **no máximo, catorze dias** depois da data em que recebemos a notificação sobre a intenção do cliente em cancelar o presente contrato. Para efeitos deste reembolso, utilizaremos o mesmo meio de pagamento que o cliente usou na transação original, salvo explicitamente acordado em contrário com o cliente. Nunca serão cobradas taxas ao cliente resultantes deste reembolso. Poderemos recusar o reembolso até recebermos os artigos provenientes do cliente ou até o cliente nos facultar provas de que devolveu os artigos, consoante o que ocorrer primeiro.

O cliente deve devolver os artigos ou entregá-los imediatamente e, em qualquer caso, no prazo máximo de catorze dias após a data em que nos notificou sobre o cancelamento do presente contrato. O prazo é respeitado se o cliente proceder ao envio dos artigos antes de o período de catorze dias terminar.

Os itens que possam ser enviados como um pacote devem ser devolvidos por nossa conta e risco. **O cliente deve pagar os custos do envio de devolução se:**

- **os artigos entregues corresponderem aos encomendados e se o preço do item a devolver não exceder o valor de 40 euros** ou
- se, quando o item tiver um preço superior, o cliente ainda não tiver prestado o serviço como contrapartida ou um pagamento parcial contratualmente acordado aquando do cancelamento, ou
- **caso o cliente faça cessar o contrato antes de receber o produto.**

Caso contrário, o envio de devolução é gratuito para o cliente. Os itens que não possam ser enviados como um pacote devem ser recolhidos junto do cliente por nossa conta.

O cliente apenas deve pagar por qualquer desvalorização dos artigos caso essa desvalorização seja atribuível a um tratamento dos artigos diferente ao necessário para determinar a natureza, as propriedades e o funcionamento dos artigos.

(3) Exclusão de cancelamento

O direito de cancelamento não existe para a entrega de artigos selados que, por motivos de proteção de saúde ou higiene, não sejam adequados para devolução caso o vedante tenha sido removido após a entrega.

O **direito de cancelamento não existe** no caso onde o fornecimento dos artigos tenha decorrido de acordo com a especificação do parceiro contratual (produtos individuais ou personalizados). Para estes efeitos, os **produtos personalizados** são todos os produtos na gama **MAM Individual** (chuchas, correias para chuchas, caixas combinadas).

§ 9 Aviso de processamento de dados

(1) O fornecedor recolhe dados dos clientes necessários para a execução do contrato. O fornecedor respeita o RGPD (REGULAMENTO [UE] 2016/679 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONCELHO de 27 de abril de 2016) e a Lei CXII de 2011 sobre o uso a dar à informação e a liberdade de informação. Sem o consentimento do cliente, o fornecedor apenas solicita, usa ou trabalha com dados do cliente conforme necessário para o cumprimento do contrato de forma adequada e para a constituição de uma conta para telesserviços.

(2) Sem o consentimento do cliente, o fornecedor não utilizará dados do cliente para fins comerciais, de pesquisa de opinião pública nem para estudo de mercado.

(3) O cliente tem a possibilidade de analisar, alterar ou eliminar os respetivos dados através do ícone “alterar perfil do MAM Club” no respetivo perfil a qualquer momento. Relativamente ao consentimento do cliente, é possível consultar mais informações sobre a recolha, utilização e processamento de dados na página Web do fornecedor, em formato passível de impressão, através do ícone de privacidade de dados.

§ 10 Política de tratamento de reclamações

(1) O fornecedor tem por objetivo cumprir todas as encomendas com total satisfação do cliente e com uma qualidade satisfatória. Caso o cliente tenha alguma reclamação sobre o contrato ou respetiva execução, deve comunicar a respetiva reclamação por telefone, correio eletrónico ou carta.

(2) O fornecedor deve investigar imediatamente a reclamação e, se necessário, tomar ações corretivas. Caso o cliente não concorde com o tratamento da reclamação ou se não for possível investigar imediatamente a reclamação, o fornecedor deve registar imediatamente a reclamação e a respetiva posição na mesma e deve fornecer ao cliente uma cópia do registo.

(3) O fornecedor deve responder à reclamação, por escrito, no período de 30 dias. Devem ser indicados os motivos para a rejeição da reclamação. O fornecedor deve guardar as atas da reclamação e uma cópia da resposta durante 3 anos e deve apresentá-las às autoridades reguladoras mediante solicitação.

(4) O cliente é informado de que, caso a reclamação do cliente seja rejeitada, poderá submeter a sua reclamação a uma autoridade pública ou a um órgão de conciliação, conforme descrito abaixo:

(5) O cliente pode apresentar uma reclamação à autoridade de defesa dos consumidores:

De acordo com o Artigo 45/A (1) – (3) da Lei relativa à defesa dos consumidores e com o Decreto Governamental n.º 387/2016 (2 de dezembro de 2016) sobre a designação da autoridade de defesa dos consumidores, o Governo age como a autoridade geral de defesa dos consumidores:

<https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

(6) Em caso de reclamação, o cliente tem a possibilidade de contactar um órgão de conciliação. Em seguida são facultados os respetivos dados de contacto:

<https://bekeltet.bkik.hu>

(7) A página Web do fórum online de resolução de litígios da Comissão Europeia está disponível aqui:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr>

Secção 11: Disposições finais

- (1) Todos os contratos celebrados entre o fornecedor e o cliente têm por base o direito húngaro, mediante exclusão da Convenção das Nações Unidas sobre Contratos para Venda Internacional de Mercadorias.
- (2) Se alguma das disposições do contrato ficar nula, o restante contrato permanece vinculativo.
- (3) As disposições destes termos e condições produzem efeitos a partir de 01.09.2023.
- (4) Os contratos apenas podem ser celebrados em inglês/português. O contrato a ser celebrado não constitui um contrato escrito, os contratos não devem ser registados pelo fornecedor. O fornecedor reserva-se o direito a alterar os presentes termos e condições, sendo as alterações publicadas na página Web. Para qualquer questão não abrangida pelos presentes termos e condições, prevalece o direito húngaro.