

Termos e condições gerais

Termos e Condições Gerais (TCG)

Estes Termos e Condições Gerais contêm os termos de uso para o serviço de venda de produtos online disponível na loja online Desirel em <https://www.desirel.com/pt/> (doravante referida como "Loja Online"), aplicáveis tanto para usuários registrados quanto não registrados (doravante referidos como "Cliente").

A Loja Online é acessível na internet através da URL <https://www.desirel.com/pt/>. A versão atual dos Termos e Condições Gerais pode ser baixada e impressa a qualquer momento usando o botão de Impressão disponível no rodapé da página.

Ao visualizar a Loja Online, registrar-se ou realizar uma compra (participando de qualquer uma dessas ações), um contrato é formado entre o Vendedor e o Cliente de acordo com estes Termos e Condições Gerais.

O Cliente, como usuário da Loja Online, deve aceitar os termos destes Termos e Condições Gerais. Caso o Cliente não aceite qualquer disposição dos Termos e Condições Gerais, não poderá usar o site ou realizar compras na Loja Online.

O tratamento dos dados pessoais do Cliente é regido pela Política de Privacidade, disponível diretamente na página inicial ou através do seguinte link: <https://www.desirel.com/terms>.

As informações técnicas necessárias para o uso do site, que não estão cobertas por estes Termos e Condições Gerais, são fornecidas pelas informações disponíveis no site.

O idioma do contrato é o português. O contrato não está sujeito a nenhum código de conduta.

O sistema do Vendedor armazena automaticamente os pedidos recebidos em formato eletrônico, que podem ser visualizados posteriormente pelo Cliente ao fazer login em sua conta pessoal.

As partes concordam que os contratos celebrados desta forma não são considerados contratos escritos, não são arquivados pelo Vendedor e, portanto, não são acessíveis em uma data posterior. A legislação húngara rege esses contratos.

Conteúdo:

1. **Informações sobre o Vendedor**
2. **Registro**
3. **Processo de Compra**
4. **Opções técnicas para correção de erros de digitação**
5. **Validade da Oferta, Confirmação**
6. **Preços dos Produtos, Características, Embalagem**
7. **Entrega**
8. **Métodos de Pagamento**
9. **Direito de Desistência**
10. **Garantia**
11. **Garantia**
12. **Limitação de Responsabilidade**
13. **Direitos Autorais**
14. **Proteção de Dados**
15. **Tratamento de Reclamações**

1. Informações sobre o Vendedor

1.1. O operador desta Loja Online (doravante referido como: Loja Online):

Nome da empresa: Fantasy Shop Kft.

Sede: Hungary, 2724 Újlengyel, Nyári Pál 15.

Tribunal de registro da empresa: Tribunal de Registro da Empresa do Tribunal Metropolitano de Budapeste

Número de registro da empresa: Cg. 01-09-332884

Número de identificação fiscal: 26573898-2-13

Número de IVA (Comunidade) da UE: HU 26573898

1.2. O vendedor dos produtos oferecidos na Loja Online:

Nome da empresa: Webshop Logisztika Kft.

Sede: 1097 Budapeste, Ecseri út 14-16.

Tribunal de registro da empresa: Tribunal de Registro da Empresa do Tribunal Metropolitano de Budapeste

Número de registro da empresa: Cg. 01-09-953952

Número de identificação fiscal: 23121076-2-43

Número de IVA (Comunidade) da UE: HU 23121076

Número de registro de proteção de dados: 03327-0001

(doravante referido como: Vendedor)

1.3. Serviço de Atendimento ao Cliente

As informações de contato para o serviço de atendimento ao cliente podem ser encontradas [aqui](#).

1.4. Recomenda-se verificar a condição impecável e a funcionalidade das roupas e dispositivos adquiridos na Loja Online antes de usá-los. Apenas produtos novos são vendidos na Loja Online.

1.5. O Vendedor tem o direito de alterar unilateralmente estes Termos e Condições Gerais, desde que os Clientes sejam informados com antecedência através da interface da Loja Online. As disposições alteradas entrarão em vigor após o primeiro uso da Loja Online pelo Cliente, após a entrada em vigor das alterações, e as modificações se aplicarão aos pedidos feitos após as alterações.

1.6. Qualquer Cliente que não concorde com as mudanças nas regras deve se abster de fazer compras. As mudanças não afetam contratos já celebrados (pedidos confirmados).

1.7. O Vendedor também tem o direito de modificar a gama de produtos, preços, prazos, etc., conforme vendido na Loja Online. A alteração se tornará eficaz após sua publicação na interface da Loja Online.

1.8. O conteúdo da Loja Online destina-se exclusivamente a pessoas com mais de 18 anos! Pessoas com menos de dezoito anos não têm permissão para visitar o site ou fazer compras. O indivíduo que enganar é responsável por quaisquer danos decorrentes do uso enganoso da Loja Online.

2. Registration

2.1. Todas as partes do conteúdo da Loja Online são acessíveis a qualquer pessoa sem registro, e a realização de uma compra não é condicionada a um registro válido. No entanto, caso o Cliente deseje se registrar na Loja Online, as seguintes informações devem ser fornecidas ao Vendedor:

- Nome

- Endereço de e-mail
- Senha
- Endereço (endereço de envio e de faturamento)
- Número de telefone

O Vendedor informará ao Cliente sobre o registro bem-sucedido via e-mail.

2.2. O Cliente tem o direito de excluir seu registro a qualquer momento, enviando um e-mail para info@desirel.com. Após o recebimento da mensagem, o Vendedor deverá providenciar imediatamente a exclusão do registro. Os dados do usuário do Cliente serão removidos do sistema logo após a exclusão; no entanto, isso não afeta a retenção de dados e documentos relacionados a pedidos já realizados, nem resulta na exclusão desses dados, pois o armazenamento deles é exigido pela Seção 169 da Lei C de 2000 sobre Contabilidade. Após a remoção, os dados não poderão ser restaurados.

2.3. O Cliente é o único responsável por manter os dados de acesso (especialmente a senha) em sigilo. Caso o Cliente tome conhecimento de que um terceiro não autorizado tenha obtido acesso à senha fornecida durante o registro, deverá alterar sua senha imediatamente. Se houver suspeita de que o terceiro esteja fazendo uso indevido da senha de qualquer forma, o Cliente também deve notificar o Vendedor sem demora.

2.4. O Cliente concorda em atualizar as informações pessoais fornecidas durante o registro sempre que necessário para garantir que sejam atuais, completas e precisas.

3. Processo de Compra

3.1. Ao navegar na Loja Online, os produtos selecionados para compra podem ser adicionados ao carrinho virtual clicando na função "Adicionar ao Carrinho" na página individual de cada produto.

Após a seleção dos produtos, o processo de pedido real começa clicando no botão "Finalizar Compra", seguido do preenchimento do formulário de pedido para enviá-lo. Antes da primeira compra na Loja Online, o registro não é obrigatório; o Cliente pode fazer compras como visitante. No entanto, se o Cliente já tiver uma conta existente, é recomendável fazer login na conta de registro ao realizar pedidos subsequentes. O registro facilita compras futuras e o uso de vários descontos.

3.2. Os pedidos só podem ser feitos na Loja Online de forma eletrônica. O Vendedor só pode aceitar e cumprir o pedido se o Cliente preencher todos os campos na página de registro e compra. O Vendedor não se responsabiliza por quaisquer danos resultantes do não preenchimento desses campos, nem por quaisquer problemas técnicos que possam surgir durante o processo. Quaisquer custos adicionais de envio ou outros custos decorrentes do preenchimento incompleto ou incorreto do endereço ou de outras informações serão de responsabilidade do Cliente.

3.3. É especialmente importante fornecer um número de telefone correto. O Vendedor não cumprirá o pedido se as informações de contato estiverem incompletas.

3.4. Ao realizar um pedido, o Cliente aceita que o Vendedor possa usar serviços intermediários para cumprir o pedido. O Vendedor pode contratar subcontratados, uma vez que a entrega poderá ocasionalmente ser realizada por um terceiro (serviço de courier). O Vendedor é tanto o comprador quanto o fornecedor dos serviços mencionados.

4. Opções técnicas para correção de erros de digitação

4.1. Os erros de digitação podem ser corrigidos antes de pressionar o botão "Finalizar Compra". Para voltar, utilize o botão 'Voltar'. As informações fornecidas durante o registro, assim como a senha de login, podem ser alteradas a qualquer momento após o login na seção 'Informações do Cliente'. O conteúdo do "Carrinho" pode ser verificado, modificado ou até mesmo excluído a qualquer momento. Se um erro de digitação for detectado após o envio do pedido, ele deve ser comunicado imediatamente enviando um e-mail para info@desirel.com.

5. Validade da Oferta, Confirmação

5.1. O Vendedor confirmará o recebimento da oferta submetida pelo Cliente por meio de um e-mail de confirmação automático, no máximo 48 horas após o recebimento da oferta. Este e-mail de confirmação conterá os detalhes fornecidos pelo Cliente durante o processo de compra ou registro (informações de faturamento e envio), o ID do pedido, a data do pedido, uma lista dos produtos pedidos, suas quantidades, os preços dos produtos, custos de envio e o valor total a ser pago. Se o Cliente já tiver submetido seu pedido ao Vendedor e detectar um erro nos dados contidos no e-mail de confirmação, deverá notificar o Vendedor dentro de 1 dia para evitar o cumprimento de qualquer pedido incorreto.

5.2. O Cliente é liberado da obrigação de sua oferta caso não receba um e-mail de confirmação do Vendedor dentro de 48 horas após a submissão do pedido.

5.3. O e-mail de confirmação do Vendedor será considerado como a aceitação da oferta feita pelo Cliente, estabelecendo assim um contrato válido entre o Vendedor e o Cliente.

5.4. O pedido qualifica-se como um contrato celebrado eletronicamente, que é regido pelas disposições da Lei CVIII de 2001 sobre serviços de comércio eletrônico e certos aspectos dos serviços da sociedade da informação. O contrato se enquadra no âmbito do Decreto do Governo nº 45/2014 (II.26.) sobre as regras detalhadas dos contratos entre consumidores e empresas, e considera as disposições da Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre os direitos dos consumidores.

6. Preços dos Produtos, Características, Embalagem

6.1. Preços dos Produtos

Os preços exibidos ao lado dos produtos são sempre os preços brutos, incluindo IVA. Para produtos listados com o preço de 0 ou 1 EUR, esses itens não estão disponíveis para compra no momento. A encomenda de tais produtos é inválida, e a exibição de um preço de 0 ou 1 EUR não constitui uma oferta gratuita. Os preços listados na Loja Online são válidos até que sejam retirados ou modificados. As imagens dos produtos e as informações de estoque exibidas na Loja Online são apenas para fins informativos e podem diferir dos produtos reais. Devido a mudanças rápidas nos níveis de estoque, é possível que certos produtos sejam mostrados como "em estoque", mesmo que não estejam realmente disponíveis. O Vendedor não assume responsabilidade por tais erros e informará o Cliente assim que o erro for reconhecido. Erros de digitação, incluindo preços errados (especialmente erros de ponto decimal ou preços de 0 ou 1 EUR), podem ocorrer na Loja Online. O Operador não assume responsabilidade pelos dados publicados e reserva-se o direito de rejeitar um pedido e não celebrar um contrato em caso de informações incorretas, ou de desistir do contrato antes de cumprir o pedido, emitindo uma declaração ao Cliente sobre a expectativa de cumprimento do pedido.

6.2. Embalagem

Os produtos encomendados serão sempre entregues em embalagens discretas pelo Vendedor. A embalagem não revelará o conteúdo da remessa, seja pela sua aparência ou pela designação do remetente. O Vendedor trata os dados do Cliente de forma confidencial e não divulgará o pedido ou os dados do Cliente a ninguém além do próprio Cliente, nem os transferirá para qualquer outra pessoa ou

empresa (exceto para empresas de courier). Para mais informações, consulte a Política de Privacidade.

6.3. Características e Tamanhos Importantes dos Produtos

Os tamanhos das roupas eróticas vendidas na Loja Online diferem dos tamanhos típicos (geralmente são maiores), por isso é especialmente importante usar a tabela de tamanhos acessível a partir da página do respectivo produto. O Vendedor recomenda fortemente que todos os Clientes selecionem os tamanhos corretos, pois roupas eróticas não podem ser trocadas por motivos de higiene, caso o tamanho incorreto seja escolhido.

A gama de produtos vendidos na Loja Online inclui lingerie erótica, produtos de higiene íntima, auxiliares sexuais, cremes, jogos de tabuleiro sexuais, preservativos, itens de presente, produtos de drogaria, entre outros. Todos os produtos disponíveis na Loja Online são exclusivamente destinados a pessoas com mais de 18 anos! Todos os produtos (especialmente cremes, lubrificantes e óleos) devem ser mantidos fora do alcance das crianças! As cores de produtos individuais podem ser exibidas de maneira diferente no computador do usuário, e o Vendedor não é responsável por quaisquer discrepâncias de cor.

6.4. Gestão de Avaliações de Produtos pelo Cliente

As avaliações e classificações dos produtos são manualmente verificadas e moderadas pela equipe da Loja Online. Avaliações tanto positivas quanto negativas são publicadas. Avaliações duplicadas, obscenas ou de qualquer outra forma ilegais ou infratoras, e avaliações de clientes não reais, são removidas durante a moderação. O comprador pode dar uma classificação ao produto após fazer login, através de um site externo de comparação de preços, ou com base no e-mail recebido da Loja Online após a compra. Avaliações já verificadas são marcadas como tal.

7. Entrega

7.1. Entrega

O Vendedor geralmente cumpre os pedidos em 5-7 dias úteis, desde que o produto esteja em estoque. O Vendedor se esforça para cumprir os prazos de entrega especificados, mas não pode ser responsabilizado caso o prazo usual de entrega não possa ser mantido. Em caso de qualquer atraso, o Vendedor sempre notificará o Cliente e informará o prazo exato de entrega.

Por favor, forneça um endereço de entrega (por exemplo, um endereço de trabalho) onde você possa estar disponível continuamente durante os dias úteis, entre as 8:00 AM e as 6:00 PM, para receber o produto.

Na entrega, o Cliente é obrigado a inspecionar o pacote quanto a danos e verificar o número de produtos recebidos. O Cliente deve assinar o recibo de entrega se tudo estiver em ordem. Caso a embalagem ou o produto estejam danificados, o Cliente deve solicitar um relatório sobre o problema no local. O Cliente só poderá aceitar a embalagem danificada por sua conta e risco. O Vendedor não poderá aceitar reclamações subsequentes sobre a quantidade ou qualidade dos bens sem um relatório. Ao assinar o recibo de entrega, o Cliente reconhece que o pacote e seu conteúdo estão de acordo com o pedido (ou seja, o pacote não está incompleto e nem a embalagem nem o produto estão danificados).

Caso a tentativa de entrega seja malsucedida, o transportador deixará uma notificação, e até duas tentativas adicionais serão feitas para entregar o pacote. As entregas são realizadas nos dias úteis, entre as 8:00 AM e as 6:00 PM. O Cliente é obrigado a fornecer um endereço de entrega onde possa ser contatado durante esse período. O pacote entregue é discreto, portanto, um endereço de trabalho também pode ser utilizado.

7.1.1. Métodos de Entrega

Para os métodos de entrega atuais e taxas, [clique aqui](#).

8. Métodos de Pagamento

Para os métodos de pagamento atuais e taxas, [clique aqui](#).

9. Direito de Desistência

As disposições desta seção aplicam-se exclusivamente a uma pessoa física agindo fora de sua profissão, ocupação independente ou atividade comercial, que compra, encomenda, recebe, usa ou solicita bens, bem como o destinatário de qualquer comunicação comercial ou oferta relacionada a bens (doravante referida como "Consumidor").

No caso de um contrato de venda de um produto, o Consumidor tem o direito de desistir do contrato sem justificativa dentro de trinta (30) dias a partir do dia...

- a)** do recebimento do produto,
- b)** no caso de múltiplos produtos entregues separadamente, quando o último produto for recebido,
- c)** no caso de um produto composto por vários itens ou peças, quando o último item ou peça for recebido, ou
- d)** para produtos que são entregues regularmente ao longo de um período definido, quando a primeira entrega for recebida pelo Consumidor ou por um terceiro designado pelo Consumidor, exceto o transportador.

O Vendedor é legalmente obrigado a oferecer um prazo de desistência de 14 dias corridos; no entanto, o Vendedor estende este prazo para 30 dias corridos para que o Consumidor exerça seu direito de desistência.

Os clientes registrados — ou seja, os consumidores que criam uma conta no Desirel.pt utilizando o seu endereço de e-mail e palavra-passe — beneficiam de um direito de livre resolução alargado. Para estes clientes, o prazo de resolução é estendido para 90 dias de calendário.

O Consumidor tem o direito de exercer seu direito de desistência durante o período entre a conclusão do contrato e o recebimento do produto.

9.1. Processo para Exercício do Direito de Desistência

Se o Consumidor desejar exercer seu direito de desistência, deve enviar uma declaração inequívoca de sua intenção de desistir (por exemplo, por correio ou e-mail) ao Vendedor usando os dados de contato fornecidos na Seção 1 destes Termos e Condições Gerais. O Consumidor também pode usar o modelo de formulário de desistência disponível através do seguinte link. O Consumidor exerce seu direito de desistência de maneira oportuna se enviar a declaração de desistência ao Vendedor antes do vencimento do prazo especificado acima.

O ônus de provar que o direito de desistência foi exercido de acordo com as disposições da Seção 10 é do Consumidor.

Em ambos os casos, o Vendedor confirmará o recebimento da declaração de desistência do Consumidor por e-mail sem demora.

Se a desistência for feita por escrito, será considerada válida se o Consumidor enviar sua declaração dentro de 30 dias corridos (mesmo no 30º dia corrido).

No caso de notificação por correio, será considerada a data do envio, e no caso de notificação por e-mail, será considerada a hora de envio, ao calcular o prazo. O Consumidor é aconselhado a enviar a carta por correio registrado para garantir a prova da data de envio.

Se o Consumidor desistir, deverá devolver o produto para o endereço especificado na Seção 1 destes Termos e Condições Gerais sem demora, mas no máximo 30 dias a partir da comunicação de sua desistência. O prazo será considerado cumprido se o Consumidor enviar (postar ou entregar ao courier) o produto antes do prazo de 30 dias.

O custo de devolução do produto para o Vendedor é de responsabilidade do Consumidor. O Vendedor não poderá aceitar um pacote retornado com pagamento contra entrega. Além do custo de devolução do produto, o Consumidor não arcará com outros custos

relacionados à desistência.

Se o Consumidor desistir do contrato, o Vendedor reembolsará todos os pagamentos recebidos do Consumidor, incluindo os custos de entrega, sem demora e no prazo máximo de 14 dias a partir do recebimento da declaração de desistência. Isso não inclui quaisquer custos adicionais incorridos pela escolha do Consumidor de um método de entrega diferente da entrega padrão mais barata oferecida pelo Vendedor. O Vendedor pode reter o reembolso até que o produto seja devolvido ou até que o Consumidor forneça uma prova confiável de que o produto foi devolvido, o que ocorrer primeiro. Mesmo neste caso, o custo de devolução do produto será de responsabilidade do Consumidor conforme as regulamentações legais.

O Vendedor usará o mesmo método de pagamento para o reembolso utilizado na transação original, a menos que o Consumidor concorde expressamente com outro método. O Consumidor não incorrerá em custos adicionais como resultado do uso deste método alternativo de reembolso.

O Consumidor só poderá ser responsabilizado pela diminuição do valor do produto se a depreciação for devido ao manuseio do produto além do necessário para estabelecer sua natureza, características e funcionamento.

9.2. Exclusão do Direito de Desistência do Consumidor

O direito de desistência não se aplica a produtos selados que, por razões de saúde ou higiene, não podem ser devolvidos após terem sido abertos (por exemplo, auxiliares sexuais, produtos cosméticos, cremes, óleos de massagem). A devolução de tais produtos não é esperada pelo Vendedor se o Consumidor já tiver aberto a embalagem que protege diretamente o produto e/ou iniciado o uso conforme destinado, pois não se pode excluir que o produto tenha entrado em contato com o corpo humano, fluidos corporais ou bactérias, comprometendo assim seus padrões de higiene ou saúde.

Para esses produtos, o Consumidor só poderá exercer o direito de desistência se a embalagem do produto não tiver sido aberta.

10. Garantia

10.1. Garantia por Defeito de Execução (Garantia Implícita)

Em caso de defeito de execução por parte do Vendedor, o Cliente tem o direito de apresentar uma reclamação com base na garantia por defeito de execução.

No caso de um contrato de consumidor, o Cliente pode fazer valer suas reclamações de garantia por defeitos de produto que existiam no momento da entrega dentro de um período de prescrição de dois anos a partir da data de recebimento. Após o período de dois anos, o Cliente não poderá mais fazer valer seus direitos de garantia.

No caso de um contrato não realizado com um consumidor, a parte com direito pode fazer valer suas reclamações de garantia dentro de um período de prescrição de um ano a partir da data de recebimento.

O Cliente pode optar por solicitar o reparo ou a substituição do produto, a menos que cumprir o remédio escolhido pelo Cliente seja impossível ou resulte em custos adicionais desproporcionais para o Vendedor em comparação com outros remédios disponíveis. Se o Cliente não solicitar ou não puder solicitar o reparo ou a substituição, poderá pedir uma redução proporcional do preço ou, às suas próprias custas, poderá reparar o defeito por conta própria ou por meio de outra pessoa, ou, como última opção, poderá rescindir o contrato. A rescisão não é permitida para defeitos insignificantes.

O Cliente pode alterar seu remédio de garantia escolhido para outro, mas o custo dessa mudança será arcado pelo Cliente, a menos que justificado ou solicitado pelo Vendedor.

O Cliente é obrigado a notificar o Vendedor sobre o defeito imediatamente após sua descoberta, mas no máximo até dois meses após a data de descoberta.

O Cliente pode reivindicar sua garantia diretamente contra o Vendedor.

Dentro de seis meses a partir da data de execução, não há outras condições para reivindicar uma garantia além de notificar o Vendedor sobre o defeito, desde que o Cliente possa provar que o produto foi comprado do Vendedor (apresentando a fatura ou uma cópia dela). Nesses casos, o Vendedor só pode ser isento da garantia se refutar essa presunção e provar que o defeito surgiu após a entrega ao Cliente. Se o Vendedor puder provar que o defeito ocorreu devido a motivo atribuível ao Cliente, o Vendedor não é obrigado a aceitar a reclamação de garantia do Cliente. Após seis meses a partir da data de execução, o ônus da prova recai sobre o Cliente para provar que o defeito existia no momento da entrega.

Se o Cliente reivindicar sua garantia em relação a uma parte separável do produto, a reclamação de garantia não será considerada válida para as outras partes do produto.

10.2. Garantia do Produto

Em caso de defeito no produto (um item móvel), o Cliente que se qualifique como consumidor pode, a seu critério, fazer valer os direitos especificados na Seção 10.1 ou a garantia do produto.

No entanto, o Consumidor não pode fazer valer simultaneamente a garantia por defeito de execução e a garantia do produto para o mesmo defeito. Se o Consumidor fizer valer com sucesso a garantia do produto, poderá exercer sua garantia por defeito de execução em relação ao produto substituído ou à parte reparada contra o fabricante.

Sob a garantia do produto, o Consumidor pode apenas solicitar o reparo ou a substituição do produto defeituoso. Compensação monetária, redução de preço e rescisão não são remédios disponíveis sob a garantia do produto, pois não existe uma relação contratual entre o fabricante e o Consumidor. O Consumidor deve provar o defeito ao fazer valer sua reclamação de garantia do produto.

Um produto é considerado defeituoso se não atender aos requisitos de qualidade em vigor no momento em que foi colocado no mercado ou não possuir as características descritas pelo fabricante.

O Consumidor pode fazer valer sua reclamação de garantia do produto dentro de dois anos a partir do momento em que o produto foi colocado no mercado pelo fabricante. Após esse período, o Consumidor perde esse direito. O Consumidor deve notificar o fabricante sobre o defeito sem demora após descobri-lo. Um defeito notificado dentro de dois meses de sua descoberta é considerado notificado sem demora. O Consumidor é responsável por qualquer dano resultante da notificação tardia.

O Consumidor pode fazer valer sua reclamação de garantia do produto contra o fabricante ou distribuidor (Vendedor) do item móvel.

De acordo com o Código Civil, o fabricante e o distribuidor são considerados fabricantes.

O fabricante ou distribuidor (Vendedor) só é isento da responsabilidade pela garantia do produto se puder provar que:

- o produto não foi fabricado ou distribuído no curso de sua atividade empresarial, ou
 - o defeito não era detectável dado o estado do conhecimento científico e técnico no momento em que o produto foi colocado no mercado, ou
 - o defeito resulta da aplicação de legislação ou requisitos regulamentares obrigatórios.
- O fabricante ou distribuidor (Vendedor) precisa provar apenas uma dessas razões para ser isento de responsabilidade.

11. Garantia

As garantias obrigatórias para bens de consumo são regidas pelo Decreto do Governo nº 151/2003 (IX. 22.) sobre a garantia obrigatória para certos bens de consumo duráveis. O escopo do decreto aplica-se apenas a produtos novos vendidos sob contratos de consumo na Hungria e listados no anexo do decreto.

Para nossos produtos motorizados e móveis para sexo, os prazos de garantia são os seguintes:

- Para produtos com preço de venda de 25 € (ou o valor equivalente na moeda local do respectivo país, calculado com base na

taxa de câmbio diária) ou mais, mas menos de 630 € (ou o valor equivalente na moeda local do respectivo país, calculado com base na taxa de câmbio diária), o prazo de garantia é de 2 anos.

- Para produtos com preço de venda superior a 630 €, o prazo de garantia é de 3 anos.

A garantia não afeta os direitos do Cliente sob as regulamentações de garantia implícita.

O prazo de garantia começa na data em que o produto é colocado em operação, o que corresponde à data de cumprimento na fatura emitida ao Cliente. Esta fatura também serve como certificado de garantia para o produto.

A garantia não cobre defeitos que surgem após o produto ter sido entregue ao Consumidor, como defeitos resultantes de:

- Instalação inadequada (a menos que a instalação tenha sido realizada pelo Vendedor ou seu representante, ou a instalação inadequada tenha sido causada por erros no manual do usuário),
- Uso inadequado em desacordo com as instruções no manual do usuário,
- Armazenamento incorreto, manuseio inadequado ou dano,
- Desastres naturais ou outros fatores externos.

Em caso de defeitos cobertos pela garantia, o Consumidor tem o direito de:

- Solicitar, prioritariamente, o reparo ou a substituição, a menos que cumprir o remédio selecionado seja impossível ou resulte em custos adicionais desproporcionais para o Vendedor em comparação com outros remédios, considerando o valor do produto em perfeito estado, a gravidade do defeito e os danos causados ao Consumidor com o cumprimento da reclamação de garantia.
- Se o Vendedor não realizar o reparo ou substituição, não puder completá-los dentro de um prazo razoável ou se o interesse do Consumidor pelo reparo ou substituição cessar, o Consumidor poderá solicitar uma redução proporcional no preço de compra, reparar o defeito por conta própria às custas do Vendedor, fazê-lo reparar por outra pessoa ou rescindir o contrato. No entanto, a rescisão não é permitida para defeitos menores.
- O reparo ou substituição deve ser concluído dentro de um prazo razoável, considerando as características do produto e o propósito esperado pelo Consumidor, sem causar inconvenientes significativos ao Consumidor. O Vendedor reparará ou substituirá o produto no prazo máximo de 8 dias.

Se o produto não puder ser reparado, o Vendedor é obrigado a substituí-lo durante o período de garantia. Nesse caso, não será oferecida uma nova reparação.

- Apenas peças novas podem ser usadas para reparos.
- O período durante o qual o Consumidor não pode usar o produto devido ao reparo não conta para o período de garantia. Se o produto ou parte do produto for substituído ou reparado, o prazo de garantia reinicia para o produto ou parte substituída (reparada) e para quaisquer defeitos decorrentes do reparo.
- Os custos relacionados ao cumprimento das obrigações de garantia são arcados pelo Vendedor.

No entanto, o Consumidor não pode fazer valer simultaneamente uma garantia por defeito de execução e uma garantia do produto para o mesmo defeito, nem pode fazer valer uma garantia do produto e uma garantia do fabricante ao mesmo tempo. Não obstante essas limitações, os direitos decorrentes da garantia permanecem disponíveis para o Consumidor independentemente dos direitos especificados nas Seções 11.1 e 11.2.

Reivindicação de Garantia ou Garantia Implícita

O Cliente pode reivindicar suas reclamações de garantia ou garantia implícita para os produtos adquiridos pessoalmente no endereço do Vendedor, por e-mail ou por telefone.

Nome: Webshop Logisztika Kft.

Endereço: 1097 Budapeste, Ecseri út 14-16

E-mail: info@desirel.com

Mais informações sobre devolução de produtos e confirmação de contratos podem ser encontradas [aqui](#).

Se o produto rotulado como defeituoso não tiver o defeito e nenhum outro defeito for encontrado durante a inspeção, o Vendedor não é obrigado a cumprir qualquer obrigação de garantia, não substituirá o produto e não reembolsará o preço de compra. Nesses casos, o Cliente ainda tem o direito de retirar o produto pessoalmente ou solicitar nova entrega às suas próprias custas.

Em caso de disputa legal, nossos clientes também podem iniciar o processo perante a Junta de Conciliação operada pelas câmaras de comércio e indústria do condado (ou da cidade capital). Mais informações podem ser encontradas aqui: <https://www.bekeltetes.hu/>.

12. Limitação de Responsabilidade

A compra na Loja Online implica que o Cliente está ciente e aceita as possibilidades e limitações da internet, especialmente em relação ao desempenho técnico e aos erros potenciais.

O Vendedor não é responsável de forma alguma pelos seguintes casos, independentemente do motivo:

- Falha no envio ou recebimento de quaisquer dados via internet, ou alteração acidental de quaisquer dados.
- Qualquer falha operacional na rede de internet que prejudique o funcionamento contínuo da Loja Online e o processo de compra.
- Qualquer mau funcionamento nas linhas de comunicação ou dispositivos de recepção.
- Perda de quaisquer dados, enviados por correio não registrado ou registrado, independentemente de estarem em formato físico ou eletrônico.
- Funcionamento inadequado de qualquer software.
- As consequências de qualquer erro de software, evento extraordinário ou falha técnica.

O Vendedor não se responsabiliza sob nenhuma hipótese por danos diretos ou indiretos decorrentes da conexão ou visualização do Cliente na Loja Online.

O Cliente é responsável por quaisquer danos resultantes do fornecimento ou divulgação de dados pessoais de outra pessoa na Loja Online. Nesses casos, o Vendedor fornecerá total cooperação às autoridades competentes para identificar a pessoa responsável pela violação.

Os canais de comunicação pública dentro da Loja Online (como a escrita de avaliações de produtos) estão disponíveis para cada Cliente por sua própria conta e risco. Embora a Loja Online não seja moderada automaticamente, caso qualquer notificação ou relatório seja feito sobre conteúdo ilegal ou prejudicial, ou se o Vendedor tomar conhecimento de tal conteúdo por outros meios, o Vendedor reserva-se o direito de remover temporária ou permanentemente qualquer parte ou todo esse conteúdo, sem explicação. Em caso de violações repetidas ou graves, o Vendedor tem o direito de banir permanentemente o Cliente do uso do site, incluindo a exclusão de seu registro.

13. Copyright

Todo o conteúdo disponível na interface da Loja Online (texto, artigos, descrições de produtos, informações, estes Termos e Condições Gerais, imagens e outros dados) é propriedade intelectual do Vendedor, sem qualquer limitação geográfica ou temporal. É expressamente proibido usar, modificar, copiar ou de qualquer outra forma utilizar qualquer conteúdo baixado da Loja Online para fins que não sejam a realização de compras na Loja Online. Em caso de violação dos direitos de propriedade intelectual do Vendedor

ou de violação deste contrato, o Vendedor iniciará imediatamente ações legais contra a parte infratora. Ao usar a Loja Online, o Cliente reconhece que copiar ou utilizar o conteúdo da Loja Online para fins diferentes dos estabelecidos neste documento constitui uma violação (e uma infração a estes Termos e Condições Gerais), mesmo que o conteúdo não esteja protegido por direitos autorais. Para qualquer violação desse tipo, o Cliente concorda em pagar ao Vendedor uma multa de pelo menos 500 €, sem necessidade de o Vendedor apresentar prova adicional de danos.

O Vendedor reserva-se o direito de iniciar processos judiciais ou administrativos contra qualquer pessoa que cometa ou tente cometer uma infração ao usar a Loja Online (incluindo ao realizar compras). A Loja Online não pode ser responsabilizada por qualquer infração cometida por terceiros contra um usuário ou Cliente.

Em caso de violação relacionada ao uso do site ou qualquer dano aos interesses do Vendedor, o Vendedor reserva-se o direito de suspender imediatamente o registro do Cliente, excluir seus dados pessoais e outros dados, e cancelar seu registro. Os dados podem continuar a ser processados para fins de processos legais relacionados à violação ou dano. O Vendedor não é obrigado a notificar o Cliente sobre essas ações.

Colocar um link para a Loja Online é permitido. No entanto, o Vendedor reserva-se o direito de solicitar a remoção de tais links sem fornecer qualquer justificativa.

Exibir a Loja Online ou qualquer parte dela em outro domínio, como em uma aplicação em frames ou como parte de outro site, só é possível com permissão prévia por escrito.

Qualquer site que colocar um link para a Loja Online não deve criar a impressão de que o Vendedor endossa ou apoia os serviços ou produtos oferecidos ou vendidos nesse site.

O site de linkagem não deve fornecer informações falsas sobre o relacionamento jurídico entre o Vendedor e o site de linkagem, nem sobre a própria Loja Online. O Vendedor tomará medidas contra qualquer link para a Loja Online que prejudique a reputação ou os interesses do Vendedor ou da Loja Online.

Certos serviços da Loja Online colocam identificadores exclusivos, conhecidos como cookies, no computador do usuário. Esses cookies são usados exclusivamente para facilitar a autenticação dos usuários, e o operador não os utiliza para qualquer outro propósito. Desabilitar cookies não impede o uso dos serviços da Loja Online.

14. Proteção de Dados

As informações sobre o processamento de dados na Loja Online estão disponíveis no seguinte link: <https://www.desirel.com/pt/privacy-policy>.

Pagamento Barion One-Click (Dados do Cartão Salvos)

O sistema Barion oferece aos clientes a opção de utilizar o pagamento "One-Click", em que os dados do cartão de crédito são armazenados com segurança em formato tokenizado. A vantagem desta funcionalidade é que compras futuras podem ser concluídas mais rapidamente, sem a necessidade de reinserir os dados do cartão. Os dados salvos do cartão podem ser excluídos a qualquer momento pelo cliente através da sua conta no sistema UNAS ou pela plataforma Barion. O serviço de pagamento é fornecido pela Barion Payment Zrt., uma instituição financeira licenciada pelo Banco Central da Hungria.

15. Tratamento de Reclamações

O endereço, número de telefone e endereço de correspondência para a submissão de reclamações e para fins de comunicação são os mesmos que os dados de contato do Serviço de Atendimento ao Cliente listados no parágrafo nº 1 do documento de Termos e Condições Gerais.

Os Clientes podem submeter suas reclamações por escrito ao Serviço de Atendimento ao Cliente.

O Vendedor investigará imediatamente quaisquer reclamações verbais e tomará as medidas necessárias para resolvê-las. Se o Cliente não concordar com o tratamento da reclamação, o Vendedor registrará imediatamente a reclamação e sua posição sobre o assunto por escrito, fornecendo uma cópia do registro ao Cliente. Se a investigação imediata da reclamação não for possível, o Vendedor registrará prontamente a reclamação por escrito e fornecerá uma cópia ao Cliente, após o que seguirá de acordo com as regras para o tratamento de reclamações por escrito.

No caso de uma reclamação verbal feita por telefone ou outros serviços de comunicação eletrônica, o Vendedor enviará uma cópia do registro da reclamação ao Cliente ao mesmo tempo em que fornecer a resposta substancial.

Em todos os outros casos, o Vendedor seguirá as regras para o tratamento de reclamações por escrito.

As reclamações feitas por telefone ou outros dispositivos de comunicação terão um identificador único, o que facilitará o acompanhamento da reclamação no futuro.

O Vendedor fornecerá uma resposta substancial às reclamações por escrito dentro de 30 dias. Para os fins deste acordo, isso inclui o envio da resposta.

Se a reclamação for rejeitada, o Vendedor informará o Cliente sobre o motivo da rejeição.

15.1. Outros Recursos Legais

Se uma disputa de consumo entre o Vendedor e o Cliente não for resolvida por meio de negociações com o Vendedor, o Cliente, que se qualifique como consumidor, poderá aplicar-se ao órgão de conciliação competente sobre o seu local de residência ou domicílio e iniciar o processo, ou também pode aplicar-se ao órgão de conciliação com jurisdição sobre a sede do Vendedor. Além disso, os seguintes recursos legais estão disponíveis para o Cliente:

a) Reclamação à Autoridade de Proteção ao Consumidor

Se o Cliente perceber uma violação de seus direitos de consumidor, tem o direito de registrar uma reclamação à autoridade de proteção ao consumidor em seu local de residência. Após avaliar a reclamação, a autoridade decidirá se iniciará um processo de proteção ao consumidor.

Os Clientes podem localizar a autoridade relevante com base na área da reclamação por meio do seguinte link:

Lista de Autoridades Regionais: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

b) Resolução de Disputas via a Plataforma de Resolução de Disputas Online da União Europeia

No caso de uma disputa de consumo relacionada a um contrato de venda online, os consumidores podem resolver eletronicamente suas disputas transfronteiriças através da plataforma online disponível no seguinte link:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=EN>

Para isso, o Consumidor deve registrar-se na plataforma online, preencher uma solicitação e enviá-la eletronicamente através da plataforma para o órgão de conciliação relevante. Isso permite que os consumidores façam valer seus direitos de forma fácil, mesmo à distância.

c) Iniciar o Processo de Conciliação

Informações de contato para os Órgãos de Conciliação: <https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Se o Vendedor rejeitar a reclamação do Cliente, o Cliente tem o direito de iniciar um processo de conciliação com o órgão de conciliação competente sobre o seu local de residência ou domicílio. O início do processo de conciliação depende do Cliente tentar

resolver a disputa diretamente com o Vendedor.

O órgão de conciliação tem jurisdição para resolver disputas de consumo fora dos processos judiciais. Sua tarefa é tentar facilitar um acordo entre o Vendedor e o Cliente para resolver a disputa de consumo.

Os processos de conciliação são iniciados a pedido do Consumidor. A solicitação deve ser submetida por escrito ao presidente do órgão de conciliação.

Órgão de conciliação com jurisdição sobre a sede do Vendedor:

Órgão de Conciliação de Budapeste

Endereço: 1016 Budapeste, Krisztina krt. 99. III. andar, sala 310.

Endereço de correspondência: 1253 Budapeste, Pf.: 10

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Fax: +36 (1) 488 21 86

Telefone: +36 (1) 488 21 31

Durante o processo de conciliação, o Vendedor é obrigado a cooperar.

Para os fins das regras relacionadas aos órgãos de conciliação, os consumidores são definidos como organizações civis, igrejas, condomínios, cooperativas habitacionais, microempresas, pequenas e médias empresas que comprem, encomendam, recebem, usam bens ou são destinatárias de comunicação comercial ou ofertas relacionadas a bens.

d) Iniciar Processos Judiciais

O Cliente tem o direito de buscar sua reclamação decorrente da disputa de consumo perante os tribunais conforme o Código Civil (Lei V de 2013) e o Código de Processo Civil (Lei CXXX de 2016).

Última modificação: 19.02.2026.