

CONDIÇÕES GERAIS AIRSAIN NEDERLAND - CONSUMIDORES

Versão 2024-3

Depositado em 03-04-2024 na Câmara de Comércio sob o número 76723151.

Artigo 1. Definições

Nas presentes condições gerais, entende-se por:

1. **Período de reflexão:** o prazo durante o qual o consumidor pode exercer o seu direito de resolução.
2. **Consumidor:** a pessoa singular que atua com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, empresarial, artesanal ou profissional;
3. **Dia:** dia de calendário;
4. **Contrato de longa duração:** contrato que tem por objeto o fornecimento regular de produtos e/ou serviços durante um determinado período de tempo;
5. **Suporte duradouro:** qualquer meio - incluindo o correio eletrónico - que permita ao consumidor ou ao profissional armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, de forma a possibilitar a sua consulta ou utilização futura durante um período adequado à finalidade a que se destinam, e que permita a reprodução inalterada da informação armazenada;
6. **Direito de resolução:** a possibilidade de o consumidor resolver o contrato à distância dentro do período de reflexão;
7. **Empresário:** a pessoa coletiva, mencionada no artigo 2, que oferece produtos e/ou serviços à distância a consumidores;
8. **Contrato à distância:** contrato celebrado entre o empresário e o consumidor no âmbito de um sistema organizado de venda à distância de produtos e/ou serviços, sem presença física simultânea das partes, e com recurso exclusivo ou parcial a um ou mais meios de comunicação à distância até à celebração do contrato, inclusive;
9. **Modelo de formulário de resolução:** o formulário europeu de resolução constante no Anexo I das presentes condições. O Anexo I não necessita de ser disponibilizado caso o consumidor não tenha direito de resolução relativamente à sua encomenda;
10. **Meio de comunicação à distância:** meio que pode ser utilizado para a celebração de um contrato sem que o consumidor e o empresário tenham de estar simultaneamente presentes no mesmo local.

Artigo 2. Identidade do empresário

AirSain Nederland B.V.

Bronstraat 11, 6031 TS Nederweert (morada de visita e de correspondência)

Número de telefone: 0497-512164.

Endereço de e-mail: info@airsain.nl

Número da Câmara de Comércio: 76723151

Número de identificação fiscal: NL 860776980 B01,

ou uma entidade jurídica/empresa a ela associada, incluindo:

- a. AirSain België B.V. (número da Câmara de Comércio: 85645524);
- b. AirSain Deutschland GmbH (número da Câmara de Comércio: 85645966);
- c. AirSain CPO B.V. (número da Câmara de Comércio: 76713113).

Apenas a entidade jurídica com a qual o contrato for celebrado assume obrigações perante o consumidor.

Artigo 3. Aplicabilidade

1. As presentes condições gerais aplicam-se a todas as ofertas do empresário e a todos os contratos à distância celebrados entre o empresário e o consumidor.
2. Antes da celebração do contrato à distância, o texto das presentes condições gerais será disponibilizado ao consumidor. Caso tal não seja razoavelmente possível, o empresário deverá indicar, antes da celebração do contrato à distância, de que forma as condições gerais podem ser consultadas nas instalações do empresário e que, a pedido do consumidor, estas serão enviadas gratuitamente com a maior brevidade possível.
3. Se o contrato à distância for celebrado por via eletrónica, por derrogação do número anterior e antes da celebração do contrato, o texto das presentes condições gerais poderá ser disponibilizado ao consumidor por meios eletrónicos, de forma que este possa facilmente armazená-las num suporte duradouro. Caso tal não seja razoavelmente possível, será indicado antes da celebração do contrato onde as condições gerais podem ser consultadas eletronicamente e que, a pedido do consumidor, estas serão enviadas gratuitamente por via eletrónica ou por outro meio.
4. No caso de, além das presentes condições gerais, serem aplicáveis condições específicas de produtos ou serviços, aplicam-se, por analogia, os números dois e três, e o consumidor poderá, em caso de condições contraditórias, invocar sempre a disposição que lhe seja mais favorável.

Artigo 4. A oferta

1. Caso uma oferta tenha uma duração limitada ou esteja sujeita a condições, tal será expressamente indicado na própria oferta.
2. A oferta inclui uma descrição completa e precisa dos produtos e/ou serviços oferecidos. A descrição é suficientemente detalhada para permitir ao consumidor uma avaliação adequada da oferta. Se o empresário utilizar imagens, estas devem ser uma representação fiel dos produtos e/ou serviços oferecidos. Erros evidentes ou enganos manifestos na oferta não vinculam o empresário.
3. Cada oferta contém informações claras que permitam ao consumidor compreender os direitos e obrigações associados à aceitação da mesma.

Artigo 5. O contrato

1. O contrato é celebrado, sem prejuízo do disposto no n.º 4, no momento em que o consumidor aceita a oferta e cumpre as condições estabelecidas na mesma.
2. Caso o consumidor aceite a oferta por via eletrónica, o empresário confirmará sem demora, por meios eletrónicos, a receção dessa aceitação. Enquanto a receção da aceitação não tiver sido confirmada pelo empresário, o consumidor pode resolver o contrato.
3. Caso o contrato seja celebrado por via eletrónica, o empresário tomará as medidas técnicas e organizativas adequadas para proteger a transferência eletrónica de dados e garantirá um ambiente web seguro. Se o consumidor puder efetuar pagamentos eletrónicos, o empresário adotará as medidas de segurança apropriadas.
4. O empresário pode, dentro dos limites legais, informar-se sobre a capacidade do consumidor para cumprir as suas obrigações de pagamento, bem como sobre todos os factos e fatores relevantes para uma celebração responsável do contrato à distância. Caso, com base nessa investigação, o empresário tenha motivos fundados para não celebrar o contrato, tem o direito de recusar, de forma devidamente fundamentada, uma encomenda ou pedido, ou de impor condições especiais à sua execução.
5. O empresário fornecerá ao consumidor, o mais tardar aquando da entrega do produto e/ou da prestação do serviço, as seguintes informações, por escrito ou de forma que possam ser armazenadas pelo consumidor de forma acessível num suporte duradouro:
 - a. o endereço físico do estabelecimento do empresário onde o consumidor possa apresentar reclamações;
 - b. as condições e o modo como o consumidor pode exercer o direito de resolução, ou uma declaração clara indicando que o direito de resolução está excluído;
 - c. informações sobre garantias e serviços pós-venda existentes;
 - d. o preço total incluindo todos os impostos aplicáveis ao produto e/ou serviço; e, quando aplicável, os custos de entrega; bem como o modo de pagamento, entrega ou execução do contrato à distância;
 - e. os requisitos para a denúncia do contrato, caso este tenha uma duração superior a um ano ou seja de duração indefinida;
 - f. se o consumidor tiver direito de resolução, o modelo de formulário de resolução.
6. No caso de um contrato de longa duração, o disposto no número anterior aplica-se apenas à primeira entrega.
7. O consumidor não pode exercer quaisquer direitos relativos a uma execução incorreta ou incompleta se não tiver fornecido ao empresário, em tempo útil, todas as informações ou instruções relevantes que estejam diretamente relacionadas com a execução da encomenda.

Artigo 6. Direito de resolução

1. O consumidor pode resolver um contrato relativo à compra de um produto no prazo de reflexão de 14 dias após a entrega do produto, sem necessidade de indicar qualquer motivo. O empresário pode solicitar ao consumidor que indique o motivo da resolução, mas não pode obrigá-lo a fazê-lo.
2. O prazo de reflexão referido no n.º 1 tem início no dia seguinte ao dia em que o consumidor, ou um terceiro designado pelo consumidor, que não seja o transportador, receba o produto, ou:
 - a. Se o consumidor tiver encomendado vários produtos numa única encomenda: o dia em que o consumidor, ou um terceiro por ele indicado, tenha recebido o último produto. O empresário pode, desde que tenha informado claramente o consumidor disso antes do processo de encomenda, recusar uma encomenda de produtos com prazos de entrega diferentes.
 - b. Se a entrega de um produto consistir em várias remessas ou partes: o dia em que o consumidor, ou um terceiro por ele indicado, tenha recebido a última remessa ou a última parte;
 - c. No caso de contratos para a entrega regular de produtos durante um determinado período: o dia em que o consumidor, ou um terceiro por ele indicado, tenha recebido o primeiro produto.
3. Se o empresário não tiver fornecido ao consumidor as informações legalmente exigidas sobre o direito de resolução ou o modelo de formulário de resolução, o prazo de reflexão expirará doze meses após o termo do prazo de reflexão original, determinado de acordo com os números anteriores deste artigo.
4. Se o empresário fornecer ao consumidor as informações referidas no número anterior dentro de doze meses após a data de início do prazo de reflexão original, o prazo de reflexão expirará 14 dias após o dia em que o consumidor receber essas informações.

Artigo 7. Obrigações do consumidor durante o período de reflexão

1. Durante o período de reflexão, o consumidor deve manusear o produto e a embalagem com cuidado. Apenas deverá desembalar ou utilizar o produto na medida do necessário para avaliar a natureza, as características e o funcionamento do produto. O princípio base é que o consumidor apenas pode manusear e inspecionar o produto como o faria numa loja física.
2. O consumidor só é responsável por qualquer diminuição do valor do produto resultante de uma forma de manuseamento que vá além do permitido no n.º 1.
3. O consumidor não é responsável por qualquer diminuição do valor do produto se o empresário não lhe tiver fornecido, antes ou aquando da celebração do contrato, as informações legalmente exigidas sobre o direito de resolução.

Artigo 8. Exercício do direito de resolução pelo consumidor e respetivos custos

1. Se o consumidor pretender exercer o seu direito de resolução, deverá notificá-lo ao empresário, dentro do prazo de reflexão, através do modelo de formulário de resolução ou de outra forma inequívoca.
2. O mais rapidamente possível, e no prazo de 14 dias a contar do dia seguinte ao da notificação referida no n.º 1, o consumidor deverá devolver o produto ou entregá-lo ao empresário (ou a um representante autorizado). O consumidor não é obrigado a devolver pessoalmente o produto se o empresário se tiver oferecido para o recolher. O consumidor respeita o prazo de devolução se devolver o produto antes de o prazo de reflexão ter expirado.
3. O consumidor deverá devolver o produto com todos os acessórios fornecidos, se possível na embalagem original, e de acordo com as instruções razoáveis e claras fornecidas pelo empresário.
4. O risco e o ónus da prova do correto e atempado exercício do direito de resolução recaem sobre o consumidor.
5. O consumidor suporta os custos diretos da devolução do produto.

Artigo 9. Obrigações do empresário em caso de resolução

1. Se o empresário permitir que o consumidor comunique a resolução por via eletrónica, enviará de imediato uma confirmação de receção dessa notificação após a sua receção.
2. O empresário reembolsará todos os pagamentos efetuados pelo consumidor, incluindo eventuais custos de entrega cobrados pelo produto devolvido, sem demora injustificada e, em qualquer caso, no prazo de 14 dias a contar da data em que o consumidor tiver comunicado a resolução. Exceto se o empresário se oferecer para recolher ele próprio o produto, pode aguardar com o reembolso até ter recebido o produto ou até o consumidor demonstrar que devolveu o produto, consoante o que ocorrer primeiro.
3. O empresário utilizará o mesmo meio de pagamento usado pelo consumidor para o reembolso, salvo acordo expresse em contrário por parte do consumidor. O reembolso não implicará quaisquer custos para o consumidor.
4. Se o consumidor tiver optado por um método de entrega mais caro do que a entrega padrão mais económica, o empresário não será obrigado a reembolsar os custos adicionais da opção mais cara.

Artigo 10. Exclusão do direito de resolução

O empresário pode excluir os seguintes produtos e serviços do direito de resolução, mas apenas se o tiver indicado de forma clara na oferta, ou pelo menos antes da celebração do contrato:

1. Produtos ou serviços cujo preço esteja sujeito a flutuações no mercado financeiro sobre as quais o

empresário não tem influência e que podem ocorrer durante o prazo de reflexão;

2. Contratos celebrados em leilões públicos. Entende-se por leilão público um método de venda em que produtos e/ou serviços são oferecidos pelo empresário ao consumidor que está presente pessoalmente ou tem a possibilidade de estar presente pessoalmente no leilão, sob a direção de um leiloeiro, e em que o licitante vencedor é obrigado a adquirir os produtos e/ou serviços;
3. Produtos fabricados de acordo com especificações do consumidor, que não sejam pré-fabricados e que sejam produzidos com base numa escolha ou decisão individual do consumidor, ou que sejam claramente destinados a uma pessoa específica;
4. Produtos que tenham sido especificamente adquiridos/encomendados a pedido do consumidor;
5. Produtos selados que, por motivos de proteção da saúde ou de higiene, não possam ser devolvidos e cujo selo tenha sido rompido após a entrega;
6. Produtos que, após a entrega, pela sua natureza, tenham sido inseparavelmente misturados com outros produtos.

Artigo 11. O preço

1. Durante o período de validade indicado na oferta, os preços dos produtos e/ou serviços oferecidos não serão aumentados, salvo alterações de preços resultantes de alterações nas taxas de IVA.
2. Em derrogação ao número anterior, o empresário pode oferecer produtos ou serviços com preços variáveis, se estes estiverem sujeitos a flutuações no mercado financeiro sobre as quais o empresário não tenha influência. Esta ligação a flutuações e o facto de os preços eventualmente indicados serem preços de referência devem ser claramente indicados na oferta.
3. Aumentos de preços dentro de 3 meses após a celebração do contrato só são permitidos se resultarem de disposições legais ou regulamentares.
4. Aumentos de preços a partir de 3 meses após a celebração do contrato só são permitidos se o empresário os tiver estipulado e:
 - a. estes resultarem de disposições legais ou regulamentares; ou
 - b. o consumidor tiver o direito de rescindir o contrato a partir da data em que o aumento de preço entra em vigor.
5. Os preços indicados na oferta de produtos ou serviços incluem IVA.

Artigo 12. Cumprimento do contrato e garantia adicional

1. O empresário garante que os produtos e/ou serviços estão em conformidade com o contrato, com as especificações indicadas na oferta, com os requisitos razoáveis de qualidade e/ou adequação ao uso, bem como com as disposições legais e/ou regulamentos governamentais em vigor na data da celebração do contrato. Se for acordado, o

- empresário garante igualmente que o produto é adequado para uma utilização diferente da normal.
- Qualquer garantia adicional concedida pelo empresário, pelo seu fornecedor, fabricante ou importador nunca limita os direitos legais e recursos que o consumidor pode exercer contra o empresário com base no contrato, caso este não cumpra a sua parte do mesmo.
 - Entende-se por garantia adicional qualquer compromisso do empresário, do seu fornecedor, importador ou fabricante que conceda ao consumidor determinados direitos ou recursos adicionais aos que são legalmente exigidos, caso o empresário não cumpra a sua parte do contrato.

Artigo 13. Entrega e execução

- O empresário observará o maior cuidado possível na receção e execução de encomendas de produtos e na avaliação de pedidos para a prestação de serviços.
- O endereço de entrega será o endereço que o consumidor tenha comunicado ao empresário.
- Com a devida observância do disposto no artigo 4 destas condições gerais, o empresário executará as encomendas aceites com a devida celeridade e, o mais tardar, no prazo de 30 dias, salvo se tiver sido acordado um prazo de entrega diferente. Se a entrega sofrer atrasos, ou se uma encomenda não puder ser executada, ou apenas parcialmente, o consumidor será informado no prazo máximo de 30 dias após a realização da encomenda. Nesse caso, o consumidor tem o direito de rescindir o contrato sem encargos e com direito a eventual indemnização.
- Em caso de resolução nos termos do número anterior, o empresário reembolsará de imediato o valor pago pelo consumidor.
- O risco de dano e/ou perda dos produtos é suportado pelo empresário até ao momento da entrega ao consumidor ou a um representante designado previamente e comunicado ao empresário, salvo acordo expresso em contrário.
- O consumidor deve informar o empresário caso o produto entregue apresente danos visíveis ou se tiver sido cobrado um valor incorreto.

Artigo 14. Contratos de longa duração: duração, rescisão e renovação

Rescisão:

- O consumidor pode rescindir, a qualquer momento, um contrato celebrado por tempo indeterminado que tenha por objeto a entrega regular de produtos ou serviços, respeitando para tal as regras de rescisão acordadas e um prazo de pré-aviso não superior a um mês.
- O consumidor pode rescindir, no final do prazo acordado, um contrato celebrado por tempo determinado que tenha por objeto a entrega regular de produtos ou serviços, respeitando para tal as regras de rescisão acordadas e um prazo de pré-aviso não superior a um mês.
- O consumidor pode rescindir os contratos referidos nos números anteriores:

- a qualquer momento e não estar limitado à rescisão em um momento específico ou durante um período determinado;
- pelo menos da mesma forma com que os celebrou;
- sempre com o mesmo prazo de pré-aviso que o estipulado pelo empresário para si próprio.

Renovação:

- Um contrato celebrado por tempo determinado que tenha por objeto a entrega regular de produtos ou serviços não pode ser prorrogado ou renovado automaticamente por um período determinado.
- Um contrato celebrado por tempo determinado que tenha por objeto a entrega regular de produtos ou serviços pode apenas ser renovado automaticamente por tempo indeterminado se o consumidor tiver, a qualquer momento, o direito de rescindir o contrato com um prazo de pré-aviso não superior a um mês.

Duração:

- Se um contrato tiver uma duração superior a um ano, o consumidor pode rescindi-lo a qualquer momento, após um ano, com um prazo de pré-aviso não superior a um mês, salvo se a razoabilidade e equidade se opuserem à rescisão antes do fim do prazo acordado.

Artigo 15. Pagamento

- Salvo disposição em contrário no contrato ou nas condições complementares, os montantes devidos pelo consumidor devem ser pagos no prazo de 14 dias a contar do início do período de reflexão ou, se não houver direito de resolução, no prazo de 14 dias após a celebração do contrato. No caso de um contrato para a prestação de um serviço, este prazo começa a contar no dia seguinte ao da receção, por parte do consumidor, da confirmação do contrato.
- Na venda de produtos ao consumidor, este não pode ser obrigado, através das condições gerais, a efetuar um pagamento antecipado superior a 50%. Se for exigido pagamento antecipado, o consumidor não poderá exercer qualquer direito relativamente à execução da encomenda ou serviço correspondente até que o pagamento tenha sido efetuado.
- O consumidor tem o dever de comunicar imediatamente ao empresário quaisquer erros nos dados de pagamento fornecidos.
- Se o consumidor não cumprir atempadamente as suas obrigações de pagamento, e tiver sido informado pelo empresário sobre o atraso no pagamento e este tiver concedido ao consumidor um prazo de 14 dias para ainda cumprir as suas obrigações de pagamento, o consumidor deverá, após o não pagamento dentro deste prazo de 14 dias, pagar juros legais sobre o montante ainda em dívida e o empresário terá o direito de cobrar os custos extrajudiciais de cobrança por ele incorridos. Estes custos de cobrança ascendem no máximo a: 15% sobre montantes em dívida até € 2.500; 10% sobre os € 2.500 seguintes; e 5% sobre os € 5.000 seguintes, com um mínimo de €

40. O empresário pode aplicar, em benefício do consumidor, valores e percentagens inferiores aos aqui indicados.

Artigo 16. Procedimento de reclamações

1. O empresário dispõe de um procedimento de reclamações devidamente divulgado e trata as reclamações em conformidade com esse procedimento.
2. As reclamações sobre a execução do contrato devem ser apresentadas ao empresário dentro de um prazo razoável após o consumidor ter detetado os defeitos, de forma completa e claramente descrita.
3. As reclamações apresentadas ao empresário serão respondidas no prazo de 14 dias a contar da data de receção. Se uma reclamação exigir um tempo de processamento previsivelmente mais longo, o empresário deverá enviar uma confirmação de receção no prazo de 14 dias, com uma indicação do prazo em que o consumidor pode esperar uma resposta mais detalhada.
4. O consumidor deve dar ao empresário, em qualquer caso, um prazo de 4 semanas para resolver a reclamação em comum acordo.
5. Em caso de reclamações, o consumidor deve dirigir-se primeiro ao empresário. Se a loja online estiver afiliada à WebwinkelKeur e não se chegar a uma solução em comum acordo, o consumidor pode recorrer à WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl), que mediará gratuitamente. Verifica se a loja tem uma adesão ativa em <https://www.webwinkelkeur.nl/ledenlijst/>. Se a mediação não resultar numa solução, o consumidor pode submeter a reclamação à comissão de litígios independente nomeada pela WebwinkelKeur, cuja decisão é vinculativa para ambas as partes. Existe também a possibilidade de apresentar reclamações através da plataforma europeia de resolução de litígios (ODR): <http://ec.europa.eu/odr>.

Artigo 17. Litígios

Aos contratos celebrados entre o empresário e o consumidor aos quais se apliquem as presentes condições gerais é exclusivamente aplicável o direito neerlandês. Todos os eventuais litígios serão submetidos ao tribunal competente.

Artigo 18. Disposições complementares ou divergentes

As disposições complementares ou divergentes destas condições gerais não podem ser em prejuízo do consumidor e devem ser redigidas por escrito, ou de forma que possam ser armazenadas pelo consumidor de maneira acessível num suporte duradouro.

**Anexo I: Modelo de formulário de resolução
(aplicável apenas a contratos celebrados entre um
profissional e um consumidor).**

Modelo de formulário de resolução

Preencha e devolva este formulário apenas se quiser resolver o contrato.

- A:
[nome do profissional]
[endereço geográfico do profissional]
[número de fax do profissional, se disponível]
[endereço de e-mail ou outro endereço eletrónico do profissional]

- Eu/Nós* [nome(s) do(s) consumidor(es)]
comunico/comunicamos por este meio que
resolvo/resolvemos* o nosso contrato relativo à
compra dos seguintes bens: [descrição dos bens
]/à prestação do seguinte serviço: [descrição do
serviço]*

- Encomendado em*/recebido em* [data da
encomenda no caso de serviços ou da receção no
caso de bens]

- *[Nome do(s) consumidor(es)]*

- *[Endereço do(s) consumidor(es)]*

- *[Assinatura do(s) consumidor(es)] (só se este
formulário for apresentado em papel)*

* *Riscar o que não for aplicável ou preencher
conforme o caso.*