

**Termos e condições gerais
da STORZ & BICKEL GmbH
para reparações**

TERMOS E CONDIÇÕES

§ 1 Âmbito de aplicação, definições dos termos

(1) Estes Termos e Condições Gerais são aplicáveis a todos os contratos celebrados através do nosso portal online www.storz-bickel.com relativos a serviços de reparação efetuados em produtos S&B entre nós, a

STORZ & BICKEL GmbH
In Grubenäcker 5-9
78532 Tuttlingen
Alemanha

Número de telefone: +49 (0)7461 9697070
Endereço de e-mail: info@storz-bickel.com
Homepage: <https://www.storz-bickel.com>

Tribunal de Registo: Tribunal de Comarca de Estugarda
Número de registo: HRB 773792
N.º de ident. fiscal: DE 327110629

representada pelos diretores Jürgen Bickel, David Männer e Paul Leopold Steckler e si, na qualidade de nosso cliente.

Estão excluídas do âmbito destes Termos e Condições Gerais todas as atividades para o cumprimento das nossas obrigações legais ou contratuais de garantia, bem como, se aplicável, todas as atividades para o cumprimento das nossas obrigações ao abrigo de uma garantia adicional.

(2) Para a mera entrega de peças sobressalentes sem ordem de reparação para nós, aplicam-se os Termos e Condições Gerais de venda de produtos através da loja online, disponíveis em www.storz-bickel.com/legal.

(3) Independentemente de o cliente ser consumidor ou empresário, estes Termos e Condições Gerais aplicam-se apenas aos clientes finais. O consumidor é uma pessoa singular que celebra o contrato para uma finalidade que não possa ser predominantemente atribuída à sua atividade profissional por conta de outrem ou por conta própria (§ 13 Código Civil [BGB]). Já uma empresa é qualquer pessoa singular ou coletiva, ou sociedade de direito público que, aquando da celebração do contrato age no exercício da sua atividade profissional por conta de outrem ou por conta própria (§ 14 n.º 1 do Código Civil).

(4) Estes termos e condições gerais aplicam-se exclusivamente na versão válida aquando do momento da celebração do contrato. Não se aplicam termos e condições gerais do cliente que sejam contrárias, diferentes ou complementares aos nossos, desde que não os reconheçamos expressamente por escrito.

§ 2 Proposta e celebração de contrato

(1) As nossas ofertas de serviços de reparação no nosso portal online estão sujeitas a alterações e não são vinculativas. Algo em contrário aplicar-se-á apenas se uma ordem de reparação se basear num orçamento por escrito da nossa parte, que tenha sido aprovado pelo cliente. Neste caso, o pagamento será feito de acordo com o orçamento.

(2) O cliente pode solicitar serviços de reparação no nosso portal online, através da sua conta de cliente. É possível seleccionar o serviço pretendido clicando no botão „adicionar ao carrinho de compras“. Ao enviar a ordem de reparação através do portal online, clicando no botão „comprar agora“, o cliente confirma uma ordem vinculativa para o serviço de reparação que se encontra no carrinho de compras. Antes de enviar a ordem, o cliente pode, a qualquer momento, alterar e consultar os dados. No entanto, a encomenda só pode ser enviada e transmitida se o cliente aceitar estas condições contratuais, clicando no botão „Aceitar TCG“, incluindo, assim, as mesmas na ordem.

(3) Após receção da sua proposta, enviar-lhe-emos de imediato uma confirmação de receção automática por e-mail que, em simultâneo, representa a aceitação da sua proposta (confirmação da ordem). Neste e-mail ser-lhe-á enviado o texto do contrato (composto por encomenda, termos e condições gerais e confirmação da ordem) num suporte duradouro (e-mail ou impressão em papel) (confirmação do contrato). O texto do contrato é armazenado mediante observância da proteção de dados.

§ 3 Serviços de reparação de produtos S&B

(1) O teor e o âmbito dos serviços de reparação a serem prestados por nós serão determinados de acordo com a nossa confirmação da ordem, devendo cada serviço de reparação incluir sempre um diagnóstico inicial de avaria nosso.

(2) Se o diagnóstico inicial de avaria revelar que existe um caso de garantia, repararemos o produto S&B às nossas custas, de acordo com as disposições legais aplicáveis, em particular os §§ 434 e seguintes do BGB (Código Civil), ou as condições de garantia correspondentes.

(3) Se durante o diagnóstico inicial de avaria se verificar que o serviço de reparação seleccionado pelo cliente através do nosso portal online não consegue reparar a avaria que identificámos no produto S&B, pediremos ao cliente uma ordem (adicional) correspondente, antes de efetuarmos a reparação necessária, adequada para reparar a avaria. O mesmo se aplica se forem detetados outros defeitos no produto S&B, para além do defeito especificado pelo cliente.

(4) Não forneceremos serviços de reparação se

- a) o produto avariado ou partes do mesmo enviado pelo cliente não forem um produto S&B,
- b) o produto S&B avariado devolvido já não funcionar devido a modificações e outras intervenções não autorizadas por parte do cliente ou terceiros não autorizados (por exemplo, a desmontagem do produto S&B em várias peças),
- c) o serviço de reparação encomendado pelo cliente não conseguir corrigir o defeito identificado por nós ou se forem identificados outros defeitos no produto S&B para além do defeito identificado pelo cliente, e o cliente não nos der a ordem de reparação (adicional) alterada,
- d) o número de série do produto S&B avariado enviado tiver sido alterado, removido ou tornado ilegível,
- e) os produtos S&B tiverem sido enviados sem que o cliente nos tenha dado uma ordem de reparação correspondente através do nosso portal online,

- f) não tiver sido possível diagnosticar nenhuma falha no produto S&B enviado ou
- g) o cliente não pagar o valor acordado quando devido.

Em todos os casos acima mencionados, devolveremos o produto enviado pelo cliente sem efetuar serviços de reparação e cobrar-lhe-emos uma taxa de diagnóstico de acordo com o § 7 alínea 3. Se a devolução não for possível por culpa do cliente (por exemplo, por falha de aceitação ou violação culposa dos deveres de cooperação, em particular do § 4 dos presentes TCG), armazenaremos o produto devolvido em conformidade com o § 13 destes Termos e Condições Gerais e eliminá-lo-emos (eventualmente, às custas do cliente), depois de decorrido o prazo de três meses sem que tenham sido conseguidos resultados frutíferos.

(5) Em caso de ordem de serviço de reparação, apenas devemos o êxito, ou seja, o restabelecimento do normal funcionamento do produto S&B avariado que nos tenha sido enviado. Apenas nós determinaremos a forma de restabelecimento do normal funcionamento. Se, no âmbito dos serviços de reparação, tivermos de proceder às atualizações do software do sistema do produto S&B, o cliente deve ter em conta que posteriormente já não pode repor o software do sistema para uma versão anterior.

(6) Temos o direito de utilizar subcontratantes para fornecer serviços de reparação de produtos S&B.

§ 4 Deveres de cooperação no caso de serviços de reparação

(1) Ao encomendar serviços de reparação, o cliente é obrigado a cooperar desde que tal dever decorra destes Termos e Condições Gerais e/ou da nossa confirmação da ordem. Em particular, o cliente deve, por sua conta e risco, colocar o produto S&B avariado à nossa disposição na sede da

STORZ & BICKEL GmbH
In Grubenäcker 5-9
78532 Tuttlingen
Alemanha

nossa empresa, para realizarmos os trabalhos de reparação solicitados. Se o produto S&B avariado nos for enviado, o cliente deve consultar as instruções de envio e embalagem que lhe enviaremos com a nossa confirmação de ordem. As instruções de envio e de embalagem podem ser consultadas em www.storz-bickel.com.

(2) O cliente deve observar em particular que no caso de o produto S&B avariado ser enviado de acordo com o parágrafo 1 acima, deverá remover todos os componentes que não estejam permanentemente ligados ao produto S&B avariado (por exemplo, Unidade de Arrefecimento, Unidade de Alimentação) de acordo com as nossas instruções de envio e embalagem. Se, contrariamente às nossas instruções de envio e embalagem, o cliente nos enviar tais componentes que não estejam fixamente ligados ao produto S&B avariado juntamente com o produto S&B avariado, temos de eliminar estes componentes por razões de higiene sem que o cliente tenha direito à substituição dos mesmos ou a uma compensação por perda de valor. Fica excluída qualquer responsabilidade nossa relativamente a este aspeto.

(3) Para a devolução do produto S&B reparado por nós ou do produto não reparado no caso do § 3 alínea 4, o cliente deverá fornecer-nos uma morada de entrega atual. Salvo especificação em contrário, a entrega será feita na morada de entrega facultada pelo cliente, aquando da confirmação da ordem.

§ 5 Instrução de revogação

(1) No caso de uma venda à distância, os consumidores têm, por princípio, o direito de revogação, sobre o qual o informaremos seguidamente, em conformidade com as disposições legais. As exceções deste direito de revogação estão reguladas no n.º 2. O n.º 3 inclui uma minuta do formulário de revogação.

Instrução de revogação

Direito de revogação

Tem o direito de revogar este contrato num período de catorze dias sem que tenha de indicar motivos. O prazo de revogação é de catorze dias a partir do dia em que você ou um terceiro indicado por si, que não seja transportador, tenha rececionado as mercadorias.

Para exercer o seu direito de revogação tem de nos informar (a nós, a STORZ & BICKEL GmbH, In Grubenäcker 5-9, 78532 Tuttlingen, Alemanha, número de telefone: +49 (0)7461 9697070, Endereço de e-mail: info@storz-bickel.com), através de uma declaração clara (por exemplo, uma carta enviada por via postal ou e-mail) sobre a sua decisão de revogar este contrato. Para o efeito, pode utilizar a minuta do formulário de revogação em anexo, mas tal não é obrigatório.

Para salvaguardar o prazo de revogação basta que envie a comunicação sobre o exercício do direito de revogação antes de o prazo de revogação expirar.

Consequências da revogação

Se tiver revogado este contrato, temos de lhe reembolsar todos os pagamentos, que tenhamos recebido de si, incluindo os custos de envio (com exceção dos custos adicionais que resultem do facto de ter escolhido um tipo de entrega diferente do proposto por nós, um envio padrão económico), de imediato e o mais tardar num período de catorze dias, a partir do dia em que tenhamos recebido a sua comunicação sobre a revogação deste contrato. Este reembolso será feito através do mesmo meio de pagamento utilizado por si na transação original, exceto se tivermos acordado expressamente algo em contrário consigo; em circunstância alguma ser-lhe-ão cobradas taxas no âmbito deste reembolso. Podemos recusar o reembolso até termos recebido de volta os artigos ou até nos apresentar provas da devolução dos mesmos, dependendo do que ocorrer em primeiro lugar.

Depois de nos ter informado sobre a revogação deste contrato, tem de nos devolver ou entregar os artigos sem demora e, em todo o caso, o mais tardar num período de catorze dias. O prazo considera-se salvaguardado se enviar os artigos antes de ter decorrido o prazo de catorze dias.

Os custos imediatos da devolução dos artigos serão suportados por si.

Apenas será responsável por uma eventual depreciação dos artigos se esta depreciação se ficar a dever a uma manipulação desnecessária da sua parte para fins de inspeção da composição, das características e da forma de funcionamento dos artigos.

Se o cliente solicitar que um serviço de reparação seja iniciado durante o prazo de revogação, deverá pagar-nos um montante razoável que, em comparação com o âmbito total do serviço de reparação previsto no contrato, corresponda à proporção do serviço de reparação já prestado até ao momento em que nos notifique do exercício do direito de revogação nos termos do presente contrato.

- Fim da instrução de revogação -

(2) O direito de revogação não se aplica a contratos de venda à distância, no caso de fornecimento de mercadorias que tenham sido fabricados de acordo com a especificação do cliente ou que tenham claramente sido adaptados a necessidades específicas ou que, devido às suas características, não se prestem à devolução. Além disso, o direito de revogação não se aplica a contratos de venda à distância, no caso de fornecimento de mercadorias seladas que, por motivos de proteção da saúde ou da higiene, não se prestem à devolução se os seus selos tiverem sido violados após o fornecimento.

(3) Observando os regulamentos legais, informamo-lo sobre a minuta do formulário de revogação:

Minuta do formulário de revogação

(Se quiser revogar o contrato, preencha este formulário e envie-nos o mesmo de volta.)

Para a: STORZ & BICKEL GmbH
In Grubenäcker 5-9, 78532 Tuttlingen, Alemanha
número de telefone: +49 (0)7461 9697070
endereço de e-mail: info@storz-bickel.com

Com o presente documento revogo(amos) (*) o contrato por mim/nós (*) celebrado relativamente à compra dos seguintes artigos (*) / prestação do seguinte serviço (*)

- Encomendado a (*) / recebido a (*)
- Nome do(s) consumidor(es)
- Morada do(s) consumidor(es)
- Assinatura do(s) consumidor(es) (apenas em caso de comunicação em suporte de papel)
- Data

(*) Rasurar o que não se aplicar

§ 6 Prazos de execução, limitações dos serviços

(1) Os prazos de execução indicados por nós para os serviços de reparação são calculados a partir do momento da nossa confirmação da ordem, desde que o preço de compra tenha sido pago antecipadamente, mas não antes de o cliente ter cumprido os seus deveres de cooperação, de acordo com o § 4 e antes de expirar o seu prazo de revogação de 14 dias, conforme § 5 alínea 1. Mediante o pedido expresso do cliente por escrito, o serviço de reparação encomendado pode também ser iniciado durante o período de revogação de 14 dias. Se no nosso portal online não for especificado qualquer prazo de execução para os respetivos serviços de reparação ou se for especificado um prazo de execução diferente, este será de vinte e um (21) dias.

(2) Se não cumprirmos o prazo de execução acordado, só ocorre incumprimento após o termo de um período de prorrogação razoável do prazo de, pelo menos, duas (2) semanas, autorizado por escrito por parte do cliente.

(3) Existem as seguintes restrições de serviço: não prestamos serviços a clientes cuja residência habitual (morada da fatura) seja num dos seguintes países, e que apenas possam indicar uma morada de entrega nesse país: Israel, Brasil, Kosovo, México, Rússia, Tailândia.

Além disso, prestamos serviços apenas a clientes adultos (§ 2 do BGB).

§ 7 Aceitação, entrega de produtos S&B reparados, transferência de risco, falha de aceitação

(1) A aceitação do nosso serviço de reparação tem lugar aquando do levantamento do produto S&B reparado na sede da nossa empresa, em Tuttlingen. Não se realizam aceitações parciais.

(2) A pedido e a expensas do cliente, o produto S&B reparado também pode ser enviado para outro local (compra por correspondência).

Desde que não esteja estipulado nada em contrário, a escolha do tipo de envio e da empresa transportadora ficam ao nosso critério.

(3) O perigo de um eventual extravio, danificação ou perda acidental do produto S&B reparado é transferido para o cliente no momento da aceitação. Numa compra por correspondência, o perigo de um eventual extravio, danificação ou perda acidental do produto S&B reparado, bem como o perigo de atraso, é transferido para o cliente logo aquando do momento de entrega ao transitário, transportador ou outros terceiros, especificados para fins de execução do envio.

(4) Em caso de falha de aceitação ou qualquer outra violação culposa dos deveres de cooperação por parte do cliente, temos o direito de exigir uma indemnização por danos resultantes por nós sofridos, incluindo quaisquer despesas adicionais (por exemplo, custos de armazenamento). Reservamo-nos o direito de fazer valer outras pretensões. Neste caso, o risco de perda acidental ou deterioração acidental do produto S&B reparado passa para o cliente no momento da falha de aceitação ou outra violação dos deveres de cooperação.

§ 8 Preços e custos de envio

(1) Todos os preços indicados no nosso website são preços líquidos em Euros acrescidos de IVA à respetiva taxa legal em vigor.

(2) Se, a pedido do cliente (compra por correspondência), enviarmos o produto S&B reparado para outro local, este suportará os custos de envio, bem como quaisquer taxas alfandegárias e impostos similares. Os custos de envio a serem pagos pelo cliente serão indicados no formulário da ordem aquando da solicitação da reparação.

(3) Se o cliente nos encomendar serviços de reparação que não possam ser realizados em conformidade com o § 3 alínea 4, este deverá pagar uma taxa de diagnóstico de 50,00 EUR mais os custos de envio para o envio de devolução. Os custos de envio são

- dentro da República Federal da Alemanha 7,00 EUR,
- no Espaço Económico Europeu (EEE) e na Suíça 15,00 EUR e
- para países terceiros 50,00 EUR.

§ 9 Condições de pagamento, direito de compensação e direito de retenção

(1) O cliente pode proceder ao pagamento através de pré-pagamento, cartão de crédito ou Klarna (compra a prestações, cartão de crédito, débito direto, pagamento imediato, fatura). Com cada ordem, reservamos o direito de não aceitar determinados tipos de pagamento e de fazer referência a outros tipos de pagamento.

(2) O pagamento do preço de compra e dos custos de envio vence imediatamente aquando da celebração do contrato, desde que o tipo de pagamento selecionado pelo cliente, nos termos da alínea 1, não implique outro vencimento.

No caso de pagamentos em atraso terá de pagar, sem qualquer outro aviso, juros de mora no valor de 5 pontos percentuais acima da respetiva taxa de base nos termos do § 247 n.º 1 do Código Civil.

(3) O seu dever de pagamento de juros de mora não exclui a nossa reclamação de outros prejuízos por atraso.

(4) Apenas lhe é concedido o direito de compensação contra as nossas reivindicações no caso de reconvenções incontestáveis ou legalmente estabelecidas. Também tem direito à compensação contra as nossas reivindicações se fizer valer reclamações ou reconvenções do mesmo contrato de compra. Enquanto comprador só pode exercer um direito de retenção se a sua reconvenção se basear no mesmo contrato de compra.

§ 10 Garantia

Responsabilizamo-nos por defeitos materiais ou legais nos termos das disposições legais aplicáveis, em particular os §§ 633 e seguintes do BGB. O prazo de prescrição para reclamações por defeito é de doze (12) meses, e tem início à data de aceitação do serviço de reparação.

§ 11 Responsabilidade

(1) Responsabilizamo-nos de acordo com as disposições da lei de responsabilidade sobre os produtos, bem como em casos de impossibilidade ou incapacidade que sejam da nossa responsabilidade. Responsabilizamo-nos também nos casos de expressa aceitação de uma garantia, em caso de violações intencionais de deveres ou por negligência grave, e em caso de ofensas contra a vida, corpo ou saúde de pessoas que sejam da nossa responsabilidade. Por danos materiais e patrimoniais resultantes de negligência simples responsabilizamo-nos apenas em caso de violões de deveres contratuais essenciais (os chamados deveres cardinais), ou seja, um dever cujo cumprimento é imprescindível para a correta execução do contrato e em cujo cumprimento o cliente confia e pode confiar de forma regular, mas de forma limitada a danos típicos e previsíveis pelo contrato. A nossa responsabilidade fica excluída em quaisquer outros casos.

(2) Desde que a nossa responsabilidade fique excluída ou limitada devido às disposições anteriores, tal também se aplica à responsabilidade pessoal dos nossos funcionários, trabalhadores, representantes legais e agentes indiretos.

§ 12 Armazenamento e eliminação de produtos S&B

Se um produto enviado pelo cliente para reparação nos for devolvido devido a falha de aceitação ou violação culposa de outros deveres de cooperação, em particular o dever de fornecer uma morada de entrega correta e atual, armazenaremos o produto durante um período máximo de três (3) meses, por conta e risco do cliente. Informaremos imediatamente o cliente sobre o armazenamento e solicitar-lhe-emos que nos informe sobre a morada de entrega correta. Se, num prazo de três meses a contar da falha de aceitação ou da violação culposa de outros deveres de cooperação, o cliente não nos tiver facultado uma morada de entrega diferente ou levantado o produto na nossa sede, em Tuttlingen, presumimos que este pretende renunciar à propriedade do produto em conformidade com o § 959 do BGB. Catorze (14) dias antes do termo do período de três meses, notificaremos novamente a renúncia de propriedade associada ao termo do período. Se o período de três meses expirar sem que sejam conseguidos resultados frutíferos temos o direito de eliminar o produto (eventualmente às custas do cliente).

§ 13 Proteção de dados

Informamos que recolhemos, tratamos e utilizamos os seus dados pessoais recebidos no âmbito dos contratos celebrados através da nossa loja online, desde que tal seja necessário para a execução do contrato e permitido no âmbito do Regulamento Geral de Proteção de Dados. A base jurídica para o armazenamento de dados é o artigo 6 n.º 1 lit. b) do RGPD. É possível consultar informações mais detalhadas sobre o tratamento de dados pessoais na nossa declaração de privacidade, em www.storz-bickel.com/privacy.

§ 14 Direito vigente e foro competente

Aplica-se o direito da República Federal da Alemanha, excluindo-se a aplicação das prescrições sobre a compra internacional de mercadorias (CISG, Direito de Compra das Nações Unidas). As disposições legais relativamente à restrição da escolha da lei aplicável e à aplicabilidade de disposições obrigatórias, em particular do país, no qual tem a sua residência habitual enquanto consumidor, não são afetadas.

§ 15 Prevalência do texto alemão dos termos e condições gerais

Estes termos e condições gerais relativamente à venda de produtos através da nossa loja online estão disponíveis em vários idiomas na nossa homepage. Alertamos expressamente para o facto de apenas a versão alemã dos termos e condições gerais ser aplicável para efeitos jurídicos. Tenha em conta a prevalência do texto alemão dos termos e condições gerais, em particular no caso de discrepâncias entre as diferentes versões linguísticas, bem como quaisquer outras situações de dúvida.