Condições de venda

Condições Gerais (CG)

Estas Condições Gerais contêm os termos de uso do serviço de venda de produtos online disponível na loja online da Lovesexshop em https://www.lovesexshop.pt/ (doravante, a "Loja Online"), aplicáveis tanto a usuários registrados como não registrados (doravante, o "Cliente").

A Loja Online está disponível na internet através do URL https://www.lovesexshop.pt/. A versão atual das Condições Gerais pode ser baixada e impressa a qualquer momento utilizando o botão "Imprimir" disponível na parte inferior da página.

Ao visitar a Loja Online, registrar-se ou realizar uma compra (qualquer uma dessas ações), estabelece-se um contrato entre o Vendedor e o Cliente de acordo com estas Condições Gerais.

O Cliente, como usuário da Loja Online, é obrigado a aceitar os termos destas Condições Gerais. Se o Cliente não aceitar alguma disposição destas Condições Gerais, não está autorizado a usar o site nem a realizar compras na Loja Online.

O tratamento dos dados pessoais do Cliente é regido pela Política de Privacidade, que está disponível diretamente na página principal ou através do seguinte link: https://www.lovesexshop.pt/politica-de-privacidade.

As informações técnicas necessárias para o uso do Site, que não estão cobertas por estas Condições Gerais, são fornecidas nas informações disponíveis no próprio 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, os quais podem ser consultados 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 posteriormente. A lei húngara regerá esses contratos.

Índice de conteúdo:

- Informações do vendedor
- Registro
- Processo de compra
- Opções técnicas para corrigir erros de entrada de dados
- Validade da oferta e confirmação
- Preços dos produtos, características, embalagem
- Entrega
- Métodos de pagamento
- Direito de desistência
- Garantia (Warranty)
- Garantia adicional (Guarantee)
- Limitação de responsabilidade
- Direitos autorais
- Proteção de dados
- Gestão de reclamações

1. Informações do vendedor

1.1. O operador desta Loja Online (doravante, a "Loja Online"):

- **Nome da empresa:** Fantasy Shop Kft.
- **Sede:** 1124 Budapeste, Németvölgyi út 41-45. Edifício A, 3º andar, Porta 1
- **Tribunal de registro comercial:** Tribunal de Registro Comercial de Budapeste
- **Número de registro comercial:** Cg. 01-09-332884
- **Número de identificação fiscal:** 26573898-2-43
- **Número de IVA da UE (Comunitário):** 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 comercial:** Tribunal de Registro Comercial de Budapeste
- **Número de registro comercial:** Cg. 01-09-953952
- **Número de identificação fiscal:** 23121076-2-43
- **Número de IVA da UE (Comunitário):** HU 23121076
- **Número de registro de proteção de dados:** 03327-0001

(doravante, o "Vendedor")

1.3. Serviço de atendimento ao cliente
As informações de contato do serviço de atendimento ao cliente podem ser encontradas aqui.

1.4. Recomenda-se verificar o estado impecável e o funcionamento das peças de vestuário e dispositivos comprados na Loja Online antes do uso. Na Loja Online, apenas produtos novos são vendidos.

1.5. O Vendedor tem o direito de modificar unilateralmente estas Condições Gerais (CG), desde que os Clientes sejam informados com antecedência através da interface da Loja Online. As disposições modificadas entrarão em vigor após o primeiro uso da Loja Online pelo Cliente depois da entrada em vigor das modificações, e estas se aplicarão aos pedidos realizados após as modificações.

1.6. Qualquer Cliente que não concorde com as alterações nas regras deve abster-se de realizar compras. As mudanças não afetam os contratos já concluídos (pedidos confirmados).

1.7. O Vendedor também tem o direito de modificar a gama de produtos, preços, prazos, etc., oferecidos na Loja Online. As alterações entrarão em vigor após sua publicação na interface da Loja Online.

1.8. O conteúdo da Loja Online destina-se exclusivamente a pessoas maiores de 18 anos. Pessoas com menos de 18 anos não têm permissão para visitar o site nem realizar compras. Qualquer indivíduo que agir de forma enganosa será responsável por quaisquer danos decorrentes do uso indevido da Loja Online.

2. Registro

2.1. Todo o conteúdo da Loja Online está acessível a qualquer pessoa sem a necessidade de registro, e a realização de compras não está condicionada a um registro válido. No entanto, caso o Cliente deseje se registrar na Loja Online, deverá fornecer ao Vendedor as seguintes informações: nome, endereço de e-mail, senha, endereço (de envio e faturamento) e número de telefone. O Vendedor informará o Cliente sobre o sucesso do registro por e-mail.

2.2. O Cliente tem o direito de excluir seu registro a qualquer momento, enviando um e-mail para info@lovesexshop.com. Após o recebimento da solicitação, o Vendedor deve proceder imediatamente com a exclusão do registro. Os dados do usuário serão removidos do sistema assim que a exclusão for concluída; no entanto, isso não afeta a preservação de dados e documentos relacionados a pedidos já realizados, nem resulta na exclusão dessas informações, pois seu armazenamento é regulamentado pelo artigo 169 da Lei C de 2000 sobre Contabilidade, e o Vendedor poderá continuar autorizado a tratar esses dados também com base noutros fundamentos jurídicos indicados na Política de Privacidade. Uma vez excluídos, os dados não poderão ser restaurados.

2.3. O Cliente é o único responsável por manter a confidencialidade de seus dados de acesso (especialmente a senha). Caso tenha conhecimento de que um terceiro não autorizado possa ter acessado sua senha de registro, deve alterá-la imediatamente. Se houver suspeita de uso indevido da senha por um terceiro, o Cliente também deverá notificar o Vendedor sem demora.

2.4. O Cliente compromete-se a atualizar suas informações pessoais fornecidas no momento do registro sempre que necessário, garantindo que estejam atualizadas, completas e precisas.

3. Processo de compra

3.1. Ao navegar pela Loja Online, os produtos selecionados para compra podem ser adicionados ao carrinho virtual clicando na opção "Adicionar ao carrinho" na página de cada produto. Após a seleção dos produtos, o processo de compra pode ser iniciado clicando no botão "Finalizar compra" e enviando o pedido através do preenchimento do formulário de encomenda. Antes da primeira compra na Loja Online, não é necessário realizar um registo — o Cliente pode comprar como convidado. Caso já exista um registo, recomenda-se iniciar sessão na conta criada para realizar pedidos futuros. O registo facilita compras futuras e permite usufruir de diversos descontos.

Após selecionar os produtos, o processo de compra é iniciado ao clicar no botão "Finalizar compra" e preencher o formulário de pedido para envio. Antes da primeira compra na Loja Online, não é obrigatório registrar-se; o Cliente pode concluir a compra como convidado. No entanto, caso já possua uma conta, recomenda-se fazer login ao realizar pedidos futuros, pois o registro facilita compras subsequentes e permite o acesso a diversos descontos.

3.2. Os pedidos só podem ser feitos eletronicamente através da Loja Online. O Vendedor somente aceitará e processará um pedido caso o Cliente preencha corretamente todos os campos do formulário de registro e compra. O Vendedor não se responsabiliza por danos resultantes da omissão no preenchimento desses campos nem por problemas técnicos que possam ocorrer durante o processo. Qualquer custo adicional de envio ou outro encargo decorrente de um endereço ou informação incorreta ou incompleta será de responsabilidade do Cliente.

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

3.4. Ao fazer um pedido, o Cliente concorda que o Vendedor pode utilizar serviços intermediários para a execução da compra. O Vendedor pode contratar terceiros ou subcontratados, uma vez que a entrega pode ser realizada por um serviço de transporte externo. O Vendedor atua como comprador e fornecedor dos serviços mencionados.

4. Opções técnicas para corrigir erros na introdução de dados

4.1. Erros na introdução de dados podem ser corrigidos antes de clicar no botão "Finalizar pedido". Para voltar a uma etapa anterior, basta utilizar o botão "Voltar". As informações fornecidas durante o registro, incluindo a senha de login, podem ser modificadas a qualquer momento após o login na seção "Informações do cliente".

O conteúdo do "Carrinho" pode ser revisado, alterado ou até mesmo excluído a qualquer momento. Caso um erro na introdução de dados seja identificado após o envio do pedido, o Cliente deve informar imediatamente enviando um e-mail para info@lovesexshop.com.

5. Validade da oferta e confirmação

5.1. O Vendedor confirmará o recebimento da oferta apresentada pelo Cliente por meio de um e-mail automático de confirmação, no máximo 48 horas após a recepção da oferta. Esse e-mail de confirmação conterá os dados fornecidos pelo Cliente durante o processo de compra ou registro, incluindo as informações de faturamento e envio, o número de identificação do pedido, a data do pedido, a lista dos produtos solicitados, suas quantidades, os preços dos produtos, os custos de envio e o valor total a ser pago. Caso o Cliente tenha enviado o pedido e perceba um erro nos dados contidos no e-mail de confirmação, deverá informar o Vendedor no prazo de 1 dia para evitar a execução de pedidos incorretos.

5.2. O Cliente estará isento da sua obrigação de oferta caso não receba um e-mail de confirmação do Vendedor dentro de 48 horas após o envio do pedido.

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

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

6. Preços, características e embalagem dos produtos

6.1. Preços dos produtos

Os preços exibidos ao lado dos produtos são sempre preços brutos, incluindo impostos (IVA). Produtos listados com um preço de 0 ou 1 EUR não estão disponíveis para compra no momento. Pedidos contendo tais produtos são inválidos, e a exibição de um preço de 0 ou 1 EUR não constitui uma oferta gratuita. Os preços exibidos na Loja Online são válidos até serem removidos ou modificados.

As imagens dos produtos e as informações sobre disponibilidade exibidas na Loja Online são apenas informativas e podem diferir dos produtos reais. Devido às rápidas mudanças nos níveis de estoque, alguns produtos podem aparecer como "em estoque" mesmo que já não estejam disponíveis. O Vendedor não se responsabiliza por esses erros e notificará o Cliente assim que reconhecer a falha.

Podem ocorrer erros tipográficos na Loja Online, incluindo preços incorretos (especialmente erros nos valores decimais ou preços de 0 ou 1 EUR). O Operador não assume responsabilidade por informações publicadas erroneamente e reserva-se o direito de recusar um pedido e não celebrar um contrato em caso de dados incorretos. Caso um erro seja detectado após a aceitação do pedido, o Vendedor pode cancelar a transação antes da conclusão do envio e informará o Cliente sobre a impossibilidade de atender ao pedido.

6.2. Embalagem

Os produtos pedidos são sempre entregues em embalagens discretas. A embalagem não revelará o conteúdo do envio, nem por sua aparência nem pela identificação do remetente. O Vendedor trata os dados do Cliente de maneira confidencial e não divulgará informações sobre o pedido ou os dados do Cliente a terceiros, exceto para empresas de transporte responsáveis pela entrega. Para mais informações, consulte a Política de Privacidade.

6.3. Características importantes e tamanhos dos produtos

Os tamanhos da lingerie erótica vendida na Loja Online podem diferir dos tamanhos convencionais (geralmente são maiores). Por

esse motivo, é fundamental consultar a tabela de tamanhos disponível na página de cada produto. O Vendedor recomenda fortemente que todos os Clientes escolham os tamanhos corretos, pois, por razões de higiene, a lingerie erótica não pode ser trocada caso o tamanho selecionado esteja incorreto.

A gama de produtos vendidos na Loja Online inclui lingerie erótica, produtos de higiene íntima, brinquedos sexuais, cremes, jogos de tabuleiro eróticos, preservativos, artigos para presente, produtos de drogaria, entre outros. Todos os produtos disponíveis na Loja Online são destinados exclusivamente a maiores de 18 anos. Todos os produtos (especialmente cremes, lubrificantes e óleos) devem ser mantidos fora do alcance de crianças. As cores dos produtos individuais podem ser exibidas de maneira diferente dependendo da configuração do monitor do usuário, e o Vendedor não se responsabiliza por eventuais diferenças de tonalidade.

6.4. Gestão de avaliações de produtos pelos Clientes

As avaliações e resenhas de produtos são revisadas e moderadas manualmente pela equipe da Loja Online. Tanto avaliações positivas quanto negativas podem ser publicadas. Durante o processo de moderação, serão removidas avaliações duplicadas, obscenas, ilegais ou que violem direitos, assim como resenhas de usuários que não sejam Clientes reais.

O Cliente pode avaliar um produto após fazer login, por meio de um site externo de comparação de preços ou através do e-mail recebido da Loja Online após a compra. As resenhas já revisadas serão devidamente marcadas como tais.

7. Entrega

7.1. Entrega

O Vendedor geralmente processa e entrega os pedidos dentro de 5 a 7 dias úteis, desde que o produto esteja em estoque. Embora o Vendedor se esforce para cumprir os prazos de entrega indicados, não se responsabiliza caso esses prazos não possam ser mantidos. Em caso de atraso, o Cliente será notificado e receberá informações sobre o novo prazo de entrega estimado.

Para garantir uma entrega bem-sucedida, o Cliente deve fornecer um endereço onde esteja disponível continuamente em dias úteis entre 8:00 e 18:00 (por exemplo, um endereço comercial).

No momento da entrega, o Cliente deve inspecionar o pacote para verificar se há danos e confirmar a quantidade de produtos recebidos. Se tudo estiver em ordem, deve assinar o comprovante de entrega. Caso o pacote ou o produto apresentem danos, o Cliente deve solicitar que um relatório de incidente seja registrado no local. A aceitação de um pacote danificado será de inteira responsabilidade do Cliente. O Vendedor não aceitará reclamações posteriores relacionadas à quantidade ou qualidade dos produtos sem um relatório formal. Ao assinar o comprovante de entrega, o Cliente confirma que o pacote e seu conteúdo correspondem ao pedido realizado, ou seja, que a embalagem e os produtos estão intactos e completos.

Se a tentativa de entrega não for bem-sucedida, o transportador deixará uma notificação e realizará até duas novas tentativas de entrega. As entregas ocorrem em dias úteis entre 8:00 e 18:00, e o Cliente deve fornecer um endereço onde possa ser localizado nesse período. Como o pacote é discreto, uma entrega para um endereço comercial também é possível.

7.1.1. Métodos de entrega

Para obter informações sobre os métodos e tarifas de entrega atuais, clique aqui.

8. Métodos de pagamento

Para obter informações sobre os métodos de pagamento e tarifas atuais, clique aqui.

9. Direito de desistência

As disposições desta seção aplicam-se exclusivamente a pessoas físicas que atuam fora de sua profissão, ocupação independente ou atividade empresarial e que compram, encomendam, recebem, utilizam ou solicitam bens, bem como aos destinatários de qualquer comunicação comercial ou oferta relacionada a bens (doravante, o "Consumidor").

No caso de um contrato de compra e venda de um produto, o Consumidor tem o direito de desistir do contrato sem justificativa dentro do prazo de trinta (30) dias a partir do dia:
a) em que receber o produto,
b) em que receber o último produto no caso de múltiplos produtos entregues separadamente,
c) em que receber o último item ou peça no caso de um produto composto por várias partes, ou
d) em que o Consumidor ou um terceiro indicado por ele, que não seja o transportador, receber a primeira entrega no caso de produtos entregues regularmente durante um período definido.

O Vendedor tem a obrigação legal de oferecer um prazo de desistência de 14 dias corridos; no entanto, estende esse prazo para 30 dias corridos para que o Consumidor possa exercer seu direito de desistência. O Consumidor tem o direito de exercer esse direito desde a celebração do contrato até o recebimento do produto.

Os clientes registados — ou seja, os consumidores que criam uma conta no Lovesexshop.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.

9.1. Procedimento para exercer o direito de desistência

Caso o Consumidor deseje exercer seu direito de desistência, deve enviar uma declaração inequívoca manifestando sua intenção (por exemplo, via correio postal ou e-mail) ao Vendedor, utilizando os dados de contato fornecidos na Seção 1 destas Condições Gerais. O Consumidor também pode utilizar o formulário de desistência disponível no seguinte link. O direito de desistência será exercido de forma válida se a declaração for enviada ao Vendedor antes do vencimento do prazo estabelecido.

O Consumidor deve comprovar que exerceu seu direito de desistência conforme as disposições da Seção 10. O Vendedor confirmará a recepção da declaração de desistência por e-mail sem demora.

Se a desistência for enviada por escrito, será considerada válida se a declaração for enviada dentro dos 30 dias corridos (inclusive no 30º dia). No caso de envio pelo correio, será considerada a data de postagem, enquanto no caso de e-mail, será levada em conta a hora de envio pelo Vendedor. Recomenda-se que a correspondência seja enviada por correio registrado para garantir a comprovação da data de envio.

Se o Consumidor desistir da compra, deverá devolver o produto à sede especificada na Seção 1 destas Condições Gerais sem demora injustificada e, em qualquer caso, dentro de 30 dias a partir da comunicação da desistência. O prazo será considerado cumprido se o produto for enviado (postado ou entregue ao transportador) antes do término do período de 30 dias.

O custo da devolução do produto ao Vendedor será de responsabilidade do Consumidor. O Vendedor não aceitará pacotes devolvidos com pagamento contra entrega. Além do custo da devolução, o Consumidor não incorrerá em nenhuma outra despesa relacionada ao exercício do direito de desistência.

Se o Consumidor desistir do contrato, o Vendedor reembolsará todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de envio, sem demora e, no máximo, em 14 dias após a recepção da declaração de desistência. Esse reembolso não inclui custos adicionais resultantes da escolha de um método de entrega diferente do padrão mais econômico oferecido pelo Vendedor. O reembolso poderá ser retido até que o produto seja devolvido ou até que o Consumidor forneça uma comprovação válida do envio da devolução, prevalecendo o que ocorrer primeiro.

O reembolso será realizado utilizando o mesmo método de pagamento da transação original, a menos que o Consumidor concorde expressamente com outro método. O Consumidor não incorrerá em custos adicionais decorrentes desse reembolso alternativo.

O Consumidor poderá ser responsabilizado pela depreciação do valor do produto apenas se a perda de valor resultar de um manuseio inadequado 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 lacrados que, por motivos de saúde ou higiene, não possam ser devolvidos após serem abertos. Isso inclui, por exemplo, brinquedos sexuais, cosméticos, cremes e óleos de massagem. O Vendedor não aceitará a devolução desses produtos se o Consumidor já tiver aberto a embalagem protetora ou começado a utilizá-los, pois não será possível garantir que o item não tenha entrado em contato com o corpo humano, fluidos corporais ou bactérias, comprometendo seus padrões higiênicos e sanitários.

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

10. Garantia

10.1. Garantia por defeitos de conformidade (Garantia implícita)

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

Se o contrato for de consumo, o Cliente pode reivindicar seus direitos de garantia para defeitos existentes no produto no momento da entrega dentro de um período de prescrição de dois anos a partir da data de recepção. Após esse período, o Cliente não poderá mais exercer seus direitos de garantia.

Se o contrato não for de consumo, a parte com direito pode fazer valer sua garantia dentro do prazo de um ano a partir da data de recepção do produto.

O Cliente pode optar entre solicitar a reparação ou a substituição do produto, a menos que a solução escolhida seja impossível ou envolva custos desproporcionais para o Vendedor em comparação com outras alternativas disponíveis. Caso o Cliente não solicite ou não possa solicitar a reparação ou substituição, poderá solicitar uma redução proporcional do preço. Como último recurso, o Cliente pode rescindir o contrato, mas não poderá fazê-lo em caso de defeitos insignificantes.

O Cliente pode alterar sua escolha de solução de garantia, mas os custos dessa mudança serão assumidos por ele, a menos que a alteração seja justificada ou tenha sido sugerida pelo Vendedor.

O Cliente deve notificar o Vendedor sobre o defeito imediatamente após sua descoberta, mas não mais do que dois meses após identificá-lo.

A reclamação de garantia pode ser feita diretamente ao Vendedor.

No ano seguinte à entrega do produto, o Cliente não precis apresentar nenhuma outra evidência além da notificação ao Vendedor sobre o defeito, desde que possa comprovar a compra (por meio da fatura ou uma cópia da mesma). Nesses casos, o Vendedor só ficará isento da garantia se demonstrar que o defeito surgiu após a entrega ao Cliente. Caso o Vendedor comprove que o defeito ocorreu devido a uma causa atribuível ao Cliente, não será obrigado a aceitar a reclamação de garantia.

Após um ano da entrega, a responsabilidade de comprova que o defeito já existia no momento da recepção passa a ser do Cliente.

Se a reclamação de garantia estiver relacionada a uma parte específica do produto, a garantia não será válida para outras partes do mesmo.

10.2. Garantia do produto

Em caso de defeito em um produto (bem móvel), o Cliente que se qualificar como consumidor pode, à sua escolha, reivindicar os direitos descritos na Seção 10.1 ou a garantia do produto.

No entanto, o Consumidor não pode reivindicar simultaneamente a garantia por defeitos de conformidade e a garantia do produto pelo mesmo defeito. Se o Consumidor exercer com sucesso a garantia do produto, poderá posteriormente reivindicar a garantia por defeitos de conformidade para o produto substituído ou a parte reparada contra o fabricante.

Na garantia do produto, o Consumidor pode solicitar exclusivamente a reparação ou a substituição do item defeituoso. Não estão disponíveis compensação monetária, redução de preço ou rescisão do contrato, pois não há uma relação contratual entre o fabricante e o Consumidor. O Consumidor deve comprovar o defeito ao apresentar uma reclamação de garantia do produto.

Um produto será considerado defeituoso se não atender aos requisitos de qualidade em vigor no momento de sua comercialização ou se não possuir as características descritas pelo fabricante.

O Consumidor pode reivindicar a garantia do produto dentro de dois anos após a comercialização do item pelo fabricante. Após esse período, perderá esse direito. O Consumidor deve informar o fabricante sobre o defeito sem demora após detectá-lo. Se o defeito for comunicado dentro de dois meses após sua descoberta, será considerado como informado sem atraso. O Consumidor será responsável por quaisquer danos decorrentes de uma notificação tardia.

A garantia do produto pode ser reivindicada contra o fabricante ou o distribuidor (Vendedor) do bem móvel. De acordo com o Código Civil, tanto o fabricante quanto o distribuidor são considerados fabricantes.

O fabricante ou distribuidor (Vendedor) será isento de responsabilidade na garantia do produto se comprovar que:

- o produto não foi fabricado ou distribuído no curso de sua atividade comercial;
- o defeito não era detectável conforme o conhecimento científico e técnico disponível no momento da comercialização; ou
- o defeito resultou da aplicação de regulamentações legais ou requisitos obrigatórios.

O fabricante ou distribuidor (Vendedor) só precisa demonstrar um desses fatores para ser isento da responsabilidade da garantia do produto.

11. Garantia

As garantias obrigatórias para bens de consumo são regulamentadas pelo Decreto Governamental nº 151/2003 (IX. 22.) sobre a garantia obrigatória para determinados bens de consumo duráveis. O decreto se aplica exclusivamente a produtos novos vendidos sob contratos de consumo na Hungria e listados no anexo do decreto.

Para nossos produtos motorizados e móveis sexuais, os períodos de garantia são os seguintes:
Para produtos com preço de venda de 25 € (ou o equivalente na moeda local, calculado com base na taxa de câmbio diária) ou mais, mas inferior a 630 €, o período de garantia é de 2 anos.
Para produtos com preço de venda superior a 630 €, o período de garantia é de 3 anos.

A garantia não afeta os direitos do Cliente conforme as disposições da garantia implícita.

O período de garantia começa na data em que o produto é colocado em funcionamento, correspondendo à data de cumprimento indicada na fatura emitida ao Cliente. Esta fatura também serve como certificado de garantia do produto.

A garantia não cobre defeitos que surjam após a entrega do produto ao Consumidor, incluindo defeitos resultantes de:

- Instalação incorreta (a menos que tenha sido realizada pelo Vendedor ou seu representante, ou que a instalação inadequada seja decorrente de erros no manual do usuário);
- Uso indevido contrário às instruções do manual do usuário;
- Armazenamento inadequado, manuseio incorreto ou danos;
- Desastres naturais ou outros fatores externos.

Caso um defeito coberto pela garantia ocorra, o Consumidor tem direito a:

- Solicitar a reparação ou a substituição do produto, a menos que a solução escolhida seja impossível ou implique custos adicionais desproporcionais para o Vendedor em comparação com outras opções disponíveis. A escolha deve levar em consideração o valor do produto em perfeito estado, a gravidade do defeito e o prejuízo sofrido pelo Consumidor com a não conformidade do produto.
- Se o Vendedor não realizar a reparação ou a substituição, não puder concluí-las dentro de um prazo razoável ou se o interesse do Consumidor na reparação ou substituição cessar, o Consumidor poderá solicitar uma redução proporcional no preço de compra ou rescindir o contrato. No entanto, a rescisão não é permitida em caso de defeitos menores.

A reparação ou substituição deve ser realizada dentro de um prazo razoável, considerando as características do produto e o uso esperado pelo Consumidor, sem causar inconvenientes significativos. O Vendedor efetuará a reparação ou a substituição do 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.

Todas as peças utilizadas na reparação devem ser novas.

O período durante o qual o Consumidor não pode utilizar o produto devido à reparação não será contado dentro do período de garantia. Se o produto ou uma parte dele for substituído ou reparado, o período de garantia começará a contar novamente para o produto ou peça substituída (reparada), assim como para qualquer defeito decorrente da reparação.

Os custos relacionados ao cumprimento das obrigações de garantia serão arcados pelo Vendedor.

O Consumidor não pode reivindicar simultaneamente a garantia por defeitos de conformidade e a garantia do produto para o mesmo defeito, nem pode fazer valer a garantia do produto e a garantia do fabricante ao mesmo tempo. No entanto, essas limitações não afetam os direitos do Consumidor, que permanecerão disponíveis de forma independente conforme especificado nas Seções 11.1 e 11.2.

Reclamações de garantia ou garantia implícita

O Cliente pode apresentar suas reclamações de garantia ou garantia implícita para produtos adquiridos pessoalmente na sede do Vendedor, por e-mail ou telefone.

Nome: Webshop Logisztika Kft.
Endereço: 1097 Budapeste, Ecseri út 14-16
E-mail: info@lovesexshop.com

Para obter mais informações sobre a devolução de produtos e a confirmação de contratos, **clique aqui.**

Se um produto alegadamente defeituoso não apresentar o defeito indicado pelo Cliente e nenhum outro defeito for encontrado durante a inspeção, o Vendedor não será obrigado a cumprir com a garantia, não substituirá o produto e não reembolsará o valor da compra. Nesse caso, o Cliente poderá retirar o produto pessoalmente ou solicitar um novo envio, arcando com os custos.

Em caso de disputa legal, os Clientes também podem recorrer à Junta de Arbitragem operada pelas câmaras de comércio e indústria do condado (ou da capital). Para mais informações, acesse: **https://www.bekeltetes.hu/**.

12. Limitação de responsabilidade

Ao comprar na Loja Online, o Cliente reconhece e aceita as possibilidades e limitações da internet, especialmente em relação ao desempenho técnico e possíveis erros.

O Vendedor não será responsável, independentemente da causa, pelos seguintes eventos:

- Falha no envio ou recepção de qualquer dado via internet, ou qualquer alteração acidental desses dados.
- Qualquer falha operacional na rede de internet que dificulte o funcionamento normal da Loja Online e do processo de compra.
- Qualquer mau funcionamento em linhas de comunicação ou dispositivos de recepção.
- Perda de dados enviados, seja por correio registrado ou não registrado, em formato físico ou eletrônico.
- Mau funcionamento de qualquer software.
- Consequências de qualquer erro de software, evento extraordinário ou falha técnica.

O Vendedor não se responsabiliza, sob nenhuma circunstância, por danos diretos ou indiretos decorrentes da conexão ou do uso da Loja Online pelo Cliente.

O Cliente é inteiramente responsável por qualquer dano resultante do fornecimento ou divulgação indevida de dados pessoais de terceiros na Loja Online. Nesses casos, o Vendedor cooperará integralmente com as autoridades competentes para identificar o responsável pela violação.

Os canais de comunicação públicos dentro da Loja Online (como a seção de avaliações de produtos) estão disponíveis para cada Cliente por sua conta e risco. Embora a Loja Online não seja moderada automaticamente, caso o Vendedor seja notificado ou tome conhecimento de conteúdo ilegal ou prejudicial, ele se reserva o direito de remover parcial ou totalmente esse conteúdo, temporária ou permanentemente, sem justificativa.

Em caso de violações repetidas ou graves, o Vendedor pode proibir permanentemente o Cliente de utilizar o site, incluindo a exclusão de seu registro.

13. Direitos autorais

Todo o conteúdo disponível na interface da Loja Online, incluindo textos, artigos, descrições de produtos, informações, estas Condições Gerais (CG), imagens e outros dados, é propriedade intelectual do Vendedor, sem limitação geográfica ou temporal. É expressamente proibido utilizar, modificar, copiar ou empregar qualquer conteúdo extraído da Loja Online para fins diferentes da realização de compras na própria plataforma.

Em caso de violação dos direitos de propriedade intelectual do Vendedor ou descumprimento deste contrato, o Vendedor tomará imediatamente medidas legais contra a parte infratora. Ao utilizar a Loja Online, o Cliente reconhece que copiar ou usar o conteúdo da Loja Online para fins não autorizados constitui uma infração (e uma violação destas CG), mesmo que o conteúdo não esteja formalmente protegido por direitos autorais. Para qualquer infração desse tipo, o Cliente concorda em pagar ao Vendedor uma penalidade mínima de 500 €, sem que o Vendedor precise apresentar provas adicionais dos danos sofridos.

O Vendedor reserva-se o direito de iniciar processos judiciais ou administrativos contra qualquer pessoa que cometa ou tente cometer uma infração enquanto utiliza a Loja Online, incluindo durante o processo de compra. A Loja Online não pode ser responsabilizada por infrações cometidas por terceiros contra usuários ou Clientes.

Caso ocorra qualquer violação relacionada ao uso da Loja Online ou qualquer dano aos interesses do Vendedor, este se reserva o direito de suspender imediatamente a conta do Cliente, excluir seus dados pessoais e cancelar seu registro. Os dados poderão continuar sendo processados para fins de procedimentos legais relacionados à violação ou ao dano. O Vendedor não tem a obrigação de notificar o Cliente sobre essas ações.

É permitido incluir um hiperlink para a Loja Online. No entanto, o Vendedor reserva-se o direito de solicitar a remoção de tais links sem a necessidade de justificativa.

A exibição da Loja Online, ou de qualquer parte dela, em outro domínio, como em uma aplicação embutida (frame) ou como parte de outro site, só é permitida com a autorização prévia e por escrito do Vendedor.

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

O site que insere o link não deve divulgar informações falsas sobre a relação legal entre o Vendedor e a Loja Online, nem sobre a própria Loja Online. O Vendedor tomará medidas contra qualquer link que prejudique sua reputação ou seus interesses comerciais.

Certos serviços da Loja Online utilizam identificadores exclusivos, conhecidos como cookies, que são armazenados no dispositivo do usuário. Essas cookies são utilizadas exclusivamente para facilitar a autenticação dos usuários, e o operador não as emprega para qualquer outro propósito. A desativação das cookies não impede o uso dos serviços da Loja Online.

14. Proteção de dados

As informações sobre o tratamento de dados na Loja Online estão disponíveis no seguinte link: https://www.lovesexshop.pt/politica-de-privacidade.

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. Gestão de reclamações

O endereço, número de telefone e e-mail para apresentação de reclamações e comunicação são os mesmos que os dados de contato do Serviço de Atendimento ao Cliente mencionados na Seção 1 destes Termos e Condições Gerais.

Os clientes podem apresentar reclamações por escrito ao Serviço de Atendimento ao Cliente.

O Vendedor analisará imediatamente qualquer reclamação verbal e tomará as medidas necessárias para resolvê-la. Se o Cliente não concordar com a solução proposta, o Vendedor registrará a reclamação e sua posição por escrito, fornecendo uma cópia ao Cliente. Caso a reclamação não possa ser investigada imediatamente, o Vendedor registrará a queixa e entregará uma cópia ao Cliente, prosseguindo conforme as regras aplicáveis às reclamações por escrito.

Para reclamações verbais feitas por telefone ou outros meios de comunicação eletrônica, o Vendedor enviará ao Cliente uma cópia do registro da reclamação juntamente com a resposta formal.

Em todos os outros casos, o Vendedor seguirá os procedimentos aplicáveis às reclamações por escrito.

As reclamações enviadas por telefone ou outros meios de comunicação receberão um identificador único para facilitar o rastreamento posterior.

O Vendedor fornecerá uma resposta formal às reclamações por escrito no prazo de 30 dias. Para os fins deste contrato, considera-se cumprida a obrigação de resposta ao enviar a resposta por correio.

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

15.1. Outros recursos legais

Se uma disputa entre o Vendedor e o Cliente não for resolvida através de negociação direta, o Cliente, caso se qualifique como consumidor, poderá recorrer a uma das seguintes opções legais:

a) Reclamação à Autoridade de Proteção ao Consumidor
Se o Cliente acreditar que seus direitos como consumidor foram violados, poderá apresentar uma reclamação à autoridade de proteção ao consumidor da sua região. A autoridade analisará a reclamação e decidirá se deve iniciar um processo de proteção ao consumidor.

Os clientes podem localizar a autoridade correspondente através do seguinte link:
Lista de autoridades regionais

b) Início de um processo de conciliação
Os consumidores podem recorrer a um órgão de conciliação para resolver disputas fora do sistema judicial. O objetivo da conciliação é facilitar um acordo entre o Vendedor e o Cliente para resolver o conflito de forma amigável.

Informações de contato dos órgãos de conciliação:
Órgãos de conciliação na Hungria

Se o Vendedor rejeitar a reclamação do Cliente, este poderá iniciar um processo junto ao órgão de conciliação com jurisdição sobre seu domicílio. O processo de conciliação só pode ser iniciado se o Cliente já tiver tentado resolver a disputa diretamente com o Vendedor.

Órgão de conciliação com jurisdição sobre o domicílio do Vendedor:
Órgão de Conciliação de Budapeste

- **Endereço:** 1016 Budapeste, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
- **Endereço postal:** 1253 Budapeste, Pf.: 10
- **E-mail:** bekelteto.testulet@bkik.hu
- **Fax:** +36 (1) 488 21 86
- **Telefone:** +36 (1) 488 21 31

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

Nos termos das regulamentações aplicáveis, consumidores também incluem organizações civis, igrejas, condomínios, cooperativas habitacionais e pequenas e médias empresas que compram, encomendam, recebem ou utilizam bens, ou que sejam destinatários de comunicações comerciais e ofertas relacionadas a bens.

c) Início de um processo judicial
O Cliente tem o direito de buscar soluções legais através dos tribunais, de acordo com as disposições do Código Civil (Lei V de 2013) e do Código de Processo Civil (Lei CXXX de 2016).

Em vigor a partir de: 28.09.2026.