

Termos e condições gerais

Índice:

- Artigo 1.º - Definições
- Artigo 2.º - Identidade da empresa
- Artigo 3.º - Âmbito
- Artigo 4.º - Oferta
- Artigo 5.º - Contrato
- Artigo 6.º - Direito de livre resolução
- Artigo 7.º - Obrigações do consumidor durante o período de reflexão
- Artigo 8.º - Direito de livre resolução do consumidor e custos associados
- Artigo 9.º - Obrigações da empresa em caso de livre resolução
- Artigo 10.º - Exceções ao direito de livre resolução
- Artigo 11.º - Preço
- Artigo 12.º - Execução e garantia adicional
- Artigo 13.º - Entrega e processamento da encomenda
- Artigo 14.º - Transações a longo prazo: duração, cessação e prorrogação
- Artigo 15.º - Pagamento
- Artigo 16.º - Processo de reclamação
- Artigo 17.º - Litígios
- Artigo 18.º - Termos adicionais ou não padrão

Artigo 1.º - Definições

Os termos utilizados nos presentes termos e condições gerais são definidos como se segue:

1. **Contrato acessório:** contrato ao abrigo do qual o consumidor adquire produtos, conteúdo digital e/ou serviços no âmbito de um contrato à distância, sendo esses produtos, conteúdos digitais e/ou serviços fornecidos pela empresa ou por terceiros com base num acordo entre tais terceiros e a empresa
2. **Período de reflexão:** o período durante o qual o consumidor poderá exercer o seu direito de livre resolução
3. **Consumidor:** pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional
4. **Dia:** um dia civil
5. **Conteúdo digital:** dados produzidos e fornecidos em formato digital
6. **Contrato de longo prazo:** contrato ao abrigo do qual uma parte fornece regularmente produtos, serviços e/ou conteúdo digital durante um período específico
7. **Suporte de armazenamento de dados duradouro:** qualquer suporte de armazenamento de dados – incluindo, entre outros, e-mail – que permita ao consumidor ou à empresa armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, de um modo que permita a sua recuperação ou utilização futura durante um período relacionado com a finalidade da informação em causa, e que possibilite a reprodução inalterada da informação armazenada
8. **Direito de livre resolução:** direito de o consumidor resolver livremente o contrato à distância durante o período de reflexão
9. **Empresa:** pessoa singular ou pessoa coletiva que oferece produtos, conteúdo digital e/ou serviços (ou acesso aos mesmos) para venda à distância
10. **Contrato celebrado à distância:** contrato celebrado entre a empresa e o consumidor, integrado num sistema organizado para o comércio à distância de produtos, conteúdo digital e/ou serviços mediante a utilização exclusiva ou adicional de uma ou mais técnicas de comunicação à distância, até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração
11. **Técnica de comunicação à distância:** qualquer meio que, sem a presença física e simultânea do consumidor e da empresa, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato entre as referidas partes

Artigo 2.º - Identidade da empresa

Mainfreight Logistic Services Netherlands B.V.
Bredesteeg 1, 7041 GV 's-Heerenberg, Países Baixos
Endereço de e-mail: jdm.support@eu.mainfreight.com
Número da Câmara de Comércio: 09043843
Número de registo do IVA: NL0042.02.004.B01

O Centro de Assistência ao Cliente pode ser contactado todos os dias úteis entre as 8h30 e as 17h00, através dos seguintes números de telefone:

- +44 203 873 7639 (em inglês)
- +33 1602 17380 (em francês)
- +49 6924 7479681 (em alemão)
- +31 314 67 1607 (em italiano)
- +31 314 67 1606 (em neerlandês)
- +31 314 67 1608 (em espanhol)

Artigo 3.º - Âmbito

1. Os presentes termos e condições gerais aplicam-se a todas as ofertas feitas pela empresa e a todos os contratos à distância celebrados entre a empresa e os consumidores.
2. Os consumidores deverão ter acesso aos presentes termos e condições gerais antes da celebração de um contrato à distância. Em situações em que tal não seja exequível, a empresa deverá especificar as condições ao abrigo das quais os presentes termos e condições gerais poderão ser consultados nas instalações da empresa e deixar claro que os termos e condições gerais poderão ser enviados ao consumidor, o mais rapidamente possível, a título gratuito.
3. Contrariamente aos termos da secção precedente, se o contato à distância for celebrado por meios eletrónicos, os presentes termos e condições gerais poderão ser disponibilizados ao consumidor por meios eletrónicos, antes da celebração do contrato, para que o consumidor possa armazená-los facilmente num suporte de armazenamento de dados duradouro. Em situações em que tal não seja exequível, deverá indicar-se de forma clara, antes da celebração do contrato à distância, onde é que os presentes termos e condições gerais podem ser consultados através de meios eletrónicos, e que os mesmos serão enviados ao consumidor, mediante pedido, por meios eletrónicos ou outros, a título gratuito.
4. Sempre que se apliquem termos e condições específicos de produtos ou serviços, em adição aos presentes termos e condições gerais, a segunda e terceira secções aplicar-se-ão *mutatis mutandis* e, na eventualidade de um conflito entre os dois conjuntos de termos e condições, o consumidor poderá invocar aquele que lhe for mais favorável.

Artigo 4.º - Oferta

1. O facto de uma oferta ter um período de validade limitado ou estar sujeita a condições específicas deverá ser indicado de forma expressa na mesma.
2. A oferta deverá incluir a descrição completa e exata dos produtos, conteúdo digital e/ou serviços em oferta. A descrição deverá ter detalhes suficientes para que o consumidor possa fazer uma avaliação adequada da oferta. Sempre que a empresa utilize ilustrações, estas deverão representar de forma fiel os produtos, serviços e/ou conteúdo digital em oferta. As falhas e erros manifestos da oferta não são vinculativos.
3. As ofertas deverão incluir informação que notifique o consumidor dos direitos e obrigações inerentes à aceitação da oferta.

Artigo 5.º - Contrato

1. Sujeito aos termos da secção 4, o contrato é celebrado no momento em que o consumidor aceita a oferta e cumpre os termos e condições aplicáveis.
2. Sempre que o consumidor aceita a oferta através de meios eletrónicos, a empresa deverá confirmar imediatamente a receção da aceitação da oferta através de meios eletrónicos. Sempre que a receção da referida aceitação não seja confirmada pela empresa, o consumidor poderá resolver o contrato.
3. Sempre que o contrato seja celebrado através de meios eletrónicos, a empresa deverá assegurar, de forma adequada, que quaisquer dados transferidos são sujeitos a medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas e a um ambiente web seguro. Sempre que o consumidor tenha a opção de fazer o pagamento por meios eletrónicos, a empresa deverá tomar medidas de segurança adequadas.
4. Dentro dos limites da lei, a empresa poderá empreender ações para se certificar de que o consumidor tem condições para cumprir as suas obrigações de pagamento, e investigar todos os factos e fatores necessários para tomar uma decisão informada ao celebrar o contrato à distância. Sempre que tal investigação dê à empresa razões para acreditar que não seria aconselhável celebrar o contrato, esta poderá recusar a celebração do contrato, ou aditar ao mesmo termos

e condições especiais para a respetiva execução, devendo, no entanto, especificar as razões para tal.

5. O mais tardar no momento da entrega do produto, ou do fornecimento do serviço ou conteúdo digital, a empresa deverá fornecer as seguintes informações, por escrito ou de outra forma que possa ser armazenada pelo consumidor num suporte de armazenamento de dados duradouro:
 - a. o endereço físico do estabelecimento da empresa para o qual o consumidor poderá endereçar quaisquer reclamações
 - b. os termos e condições ao abrigo dos quais o consumidor poderá exercer o seu direito de livre e resolução e a forma de proceder, ou a confirmação clara de que o consumidor não beneficia desse direito
 - c. informação relativa às garantias e ao serviço de pós-venda
 - d. o preço, incluindo todos os impostos sobre o produto, serviço ou conteúdo digital; sempre que aplicável, os custos de entrega; e a forma de pagamento, entrega ou execução do contrato à distância
 - e. os requisitos para a cessação do contrato, sempre que o contrato tenha uma duração limitada superior a um ano ou tenha uma duração indefinida
 - f. sempre que o consumidor tenha um direito de livre resolução, a minuta do formulário de livre resolução.
6. No caso de uma transação de longo prazo, a duração referida na secção anterior aplica-se apenas à primeira entrega.

Artigo 6.º - Direito de livre resolução

Para produtos:

1. O consumidor tem direito a um período de reflexão de pelo menos 14 dias em que poderá resolver um contrato de compra e venda de um produto sem especificar qualquer motivo. A empresa poderá questionar o consumidor sobre o motivo da resolução, mas este não é obrigado a revelar o(s) motivo(s).
2. O período de reflexão referido na secção 1 tem início no dia após o consumidor, ou um terceiro por ele indicado (com exceção do transportador), receber o produto, ou:
 - a. se o consumidor encomendar mais do que um produto na mesma encomenda: o dia em que o consumidor, ou um terceiro indicado por ele, recebe o último produto. Com a condição de notificar o consumidor antes do processamento da encomenda, a empresa poderá recusar uma encomenda relativa a mais do que um produto com datas de entrega diferentes.
 - b. sempre que a entrega de um produto inclua mais do que uma entrega ou componente: o dia em que o consumidor, ou o terceiro indicado por ele, recebe a última entrega ou componente.
 - c. no caso de contratos relativos a entregas regulares de produtos durante um período definido: o dia em que o consumidor, ou o terceiro indicado por ele, recebe o primeiro produto.

Para serviços e conteúdo digital não fornecidos num suporte físico de armazenamento de dados:

3. O consumidor poderá resolver um contrato de fornecimento de serviços ou de conteúdo digital não fornecido num suporte físico de armazenamento de dados no prazo de 14 dias sem especificar qualquer motivo. A empresa poderá questionar o consumidor sobre o motivo da resolução, mas este não é obrigado a revelar o(s) motivo(s).
4. O período de reflexão referido na secção 3 inicia-se no dia que se segue à celebração do contrato.

Alargamento do período de reflexão para produtos, serviços e conteúdo digital não fornecido num suporte físico de armazenamento de dados, no caso de não notificação do direito de livre resolução

5. Se a empresa não informar o consumidor do seu direito de livre resolução ou não lhe fornecer o modelo do formulário de livre resolução requerido por lei, o período de reflexão será alargado para até doze meses a contar da data do termo do período inicial em conformidade com as secções anteriores do presente artigo relativas ao período de reflexão.
6. Se a empresa fornecer ao consumidor as informações referidas na secção anterior no prazo de doze meses após a data de início do período de reflexão, o consumidor dispõe de 14 dias para resolver livremente o contrato a partir da data de receção de tais informações.

Artigo 7.º - Obrigações do consumidor durante o período de reflexão

1. O consumidor deverá tratar o produto e a respetiva embalagem com cuidado durante o período de reflexão. Apenas deverá desembalar e/ou utilizar o produto na medida em que tal seja necessário para determinar a natureza, as características e o funcionamento do produto. O princípio

subjacente a esta obrigação é de que o consumidor apenas poderá utilizar e inspecionar o produto da forma que lhe seria permitida num estabelecimento comercial.

2. O consumidor será o único responsável pela depreciação do produto, resultante de uma manipulação que exceda o permitido ao abrigo dos termos da secção 1.
3. O consumidor não será responsável pela depreciação do produto se a empresa não o tiver informado do seu direito de livre resolução, conforme exigido por lei, antes da celebração do contrato, ou no momento da sua celebração.

Artigo 8.º - Direito de livre resolução do consumidor e custos associados

1. Sempre que o consumidor invocar o seu direito de livre resolução, deverá notificar a empresa durante o período de reflexão, utilizando o modelo do formulário de livre resolução ou outra forma de notificação inequívoca.
2. O consumidor deverá devolver o produto à empresa (ou a uma pessoa autorizada para o efeito) por correio ou pessoalmente o mais rapidamente possível, o mais tardar no prazo de 14 dias a contar do dia que se segue à notificação referida na secção 1. Esta ação não é necessária quando a empresa se oferece para recolher ela própria o produto. Considerar-se-á que o consumidor cumpriu o prazo para a devolução do produto sempre que enviar o produto antes do termo do período de reflexão.
3. O consumidor deverá devolver o produto, incluindo todos os acessórios fornecidos, sempre que possível, nas condições e embalagem originais, e em conformidade com as instruções razoáveis e claras da empresa.
4. O risco e a prova do exercício adequado do direito de livre resolução, dentro do período de reflexão, incumbem ao consumidor.
5. O consumidor deverá pagar os custos diretos de devolução do produto. Se a empresa não notificar o consumidor de que deverá pagar estes custos, ou se a empresa especificar que os custos ficam a seu cargo, o consumidor não terá de pagar os custos de devolução do produto.
6. Se o consumidor exercer o seu direito de livre resolução, tendo primeiro expressamente solicitado o fornecimento do serviço, ou de gás, água ou eletricidade, que não sejam postos à venda em volume e quantidade limitados, e tiver recebido o serviço ou a entrega durante o período de reflexão, ficará a dever à empresa um montante proporcional à parte da prestação cumprida pela empresa no momento de exercício do direito de livre resolução, relativamente ao conjunto das prestações previstas no contrato.
7. O consumidor não será responsável pelos custos do fornecimento de serviços ou de água, gás ou eletricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, ou fornecimento de aquecimento urbano, se:
 - a. a empresa não informar o consumidor do seu direito de livre resolução, ou da obrigação de compensação no caso de exercício do direito de livre resolução, ou não forneça o modelo do formulário de livre resolução, ou
 - b. o consumidor não tiver pedido expressamente que o fornecimento de gás, água, eletricidade ou aquecimento urbano começasse durante o período de reflexão.
8. O consumidor não será responsável por quaisquer custos relacionados com o fornecimento parcial ou total de conteúdo digital não fornecido num suporte físico de armazenamento de dados, se:
 - a. não tiver solicitado expressamente, antes do fornecimento, que a execução do contrato iniciasse antes do fim do período de reflexão,
 - b. não tiver reconhecido que perderá o seu direito de livre resolução ao dar o seu consentimento, ou
 - c. a empresa não tiver confirmado a receção do consentimento do consumidor.
9. Sempre que o consumidor exercer o seu direito de livre resolução, quaisquer contratos acessórios serão automaticamente resolvidos.

Artigo 9.º - Obrigações da empresa em caso de livre resolução

1. Sempre que a empresa oferecer a opção de exercício da livre resolução por intermédio de meios eletrónicos, deverá imediatamente confirmar a receção da notificação de livre resolução.
2. No prazo de 14 dias a contar da data em que for informada pelo consumidor da decisão de resolução do contrato, a empresa deve reembolsar o consumidor por todos os custos incorridos, incluindo os custos de entrega cobrados pela empresa para a devolução do produto. Exceto nos casos em que a empresa se ofereça para recolher ela própria o produto, é permitida a retenção do reembolso até o produto ser recebido ou até o consumidor apresentar prova da devolução do produto, consoante o que ocorrer primeiro.

3. O reembolso dos pagamentos deve ser feito pela empresa através do mesmo meio de pagamento utilizado pelo consumidor, salvo acordo expresso em contrário. O consumidor não incorrerá em quaisquer custos como consequência do reembolso.
4. A empresa não é obrigada a reembolsar os custos adicionais de entrega quando o consumidor solicitar uma modalidade de entrega mais onerosa do que a modalidade menos onerosa proposta pela empresa.

Artigo 10.º - Exceções ao direito de livre resolução

A empresa poderá excluir os seguintes produtos e serviços do direito de livre resolução do consumidor, mas apenas com a condição de o declarar de forma clara na sua oferta ou, em todo o caso, atempadamente antes da celebração do contrato:

1. Produtos ou serviços cujo preço dependa de flutuações de taxas do mercado financeiro que a empresa não possa controlar e que possam ocorrer durante o período de reflexão.
2. Contratos celebrados em hasta pública. Hasta pública é um método de venda em que os produtos, conteúdo digital e/ou serviços são oferecidos pela empresa ao consumidor, que comparece ou pode comparecer pessoalmente no local, dirigido por um leiloeiro, em que o adjudicatário é obrigado a adquirir os produtos, o conteúdo digital e/ou os serviços.
3. Contratos de serviços, em caso de prestação integral do serviço, mas apenas quando:
 - a. a execução do contrato tiver início com o consentimento prévio expresso do consumidor; e
 - b. o consumidor tiver reconhecido que perderá o seu direito de livre resolução quando o contrato tiver sido plenamente executado pela empresa.
4. Pacote turístico conforme referido no Livro 7, Artigo 500.º do Código Civil Neerlandês, e contratos de transporte de passageiros.
5. Contratos de serviços de fornecimento de alojamento, para fins não residenciais, se o contrato prever uma data ou período de execução específicos, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis e restauração.
6. Contratos de serviços relacionados com atividades de lazer, se o contrato prever uma data ou período de execução específicos.
7. Produtos feitos à medida do consumidor, que não sejam pré-fabricados e sejam fabricados com base em especificações individuais, ou numa decisão do consumidor, ou produtos que se destinem claramente a uma pessoa específica.
8. Mercadorias perecíveis ou com um prazo de validade limitado.
9. Produtos selados não suscetíveis de devolução, por motivos de proteção da saúde pública ou higiene, quando o selo tenha sido quebrado após a entrega.
10. Produtos que, devido à sua natureza, fiquem inseparavelmente misturados com outros artigos após a entrega.
11. Bebidas alcoólicas cujo preço tenha sido acordado aquando da celebração do contrato, embora a entrega apenas possa ser feita após um período de 30 dias, e cujo valor real dependa de flutuações do mercado que não podem ser controladas pela empresa.
12. Gravações áudio ou vídeo seladas ou programas informáticos selados, cujo selo tenha sido quebrado após a entrega.
13. Jornais, periódicos ou revistas, com exceção dos contratos de assinatura para o envio dessas mesmas publicações.
14. Fornecimento de conteúdo digital não entregue num suporte físico de armazenamento de dados, quando:
 - a. a execução do contrato tiver início com o consentimento prévio expresso do consumidor; e
 - b. e o consumidor tiver reconhecido a perda do direito de livre resolução.

Artigo 11.º - Preço

1. Os preços dos produtos e/ou serviços em oferta não deverão sofrer aumentos durante o período de validade referido na oferta, exceto se os preços mudarem devido a alterações nas taxas do IVA.
2. Contrariamente aos termos da secção precedente, a empresa poderá oferecer produtos ou serviços cujos preços dependam de flutuações de taxas de mercados financeiros em que a empresa não possa controlar a variação dos preços. O facto de estes preços estarem associados a flutuações e, por conseguinte, quaisquer preços definidos serem meramente indicativos tem de ser declarado na oferta.
3. As subidas de preços durante o período de 3 meses a contar da celebração do contrato apenas são permitidas em resultado de regimes ou disposições legais.

4. As subidas de preços 3 meses após a celebração do contrato apenas são permitidas se a empresa assim tiver estipulado e:
 - a. forem o resultado de regimes ou disposições legais; ou
 - b. o consumidor tiver direito a cessar o contrato com efeito a partir do dia em que a subida do preço entrar em vigor.
5. Os preços dos produtos ou serviços indicados na oferta incluem IVA.

Artigo 12.º - Execução e garantia adicional

1. A empresa garante que os produtos e/ou serviços cumprem os termos do contrato, as especificações indicadas na oferta, os requisitos razoáveis relacionados com a funcionalidade e/ou o bom estado, e quaisquer disposições legais existentes e/ou regulamentações governamentais aplicáveis à data de celebração do contrato. Sempre que acordado, a empresa também garante que o produto é adequado para outras utilizações diferentes da “utilização normal”.
2. Qualquer garantia adicional oferecida pela empresa, pelo seu fornecedor, fabricante ou importador não poderá, em circunstância alguma, restringir os direitos legais do consumidor ao abrigo do contrato, os quais o consumidor poderá fazer valer sempre que se considerar que a empresa está em incumprimento do contrato.
3. Uma garantia adicional inclui obrigações por parte da empresa, do seu fornecedor, importador ou fabricante do produto, que conferem ao consumidor direitos específicos além dos exigidos por lei, na eventualidade de ser declarado o incumprimento do contrato por parte da empresa, do seu fornecedor, importador ou fabricante.

Artigo 13.º - Entrega e processamento da encomenda

1. A empresa empregará a maior diligência possível ao receber e processar encomendas de produtos, e ao lidar com pedidos de fornecimento de serviços.
2. O local de entrega é o endereço fornecido pelo consumidor à empresa.
3. Tendo em consideração os termos do artigo 4.º dos presentes termos e condições gerais, a empresa processará as encomendas aceites sem demora, no prazo máximo de 30 dias, exceto no caso de ter sido acordada uma data de entrega diferente. Sempre que se verificar um atraso na encomenda, ou a encomenda não possa ser processada, ou apenas possa ser processada parcialmente, o consumidor deverá ser notificado de tal facto no prazo de 30 dias a contar da data em que a encomenda foi feita. Nesses casos, o consumidor poderá cessar o contrato sem quaisquer custos adicionais e pedir uma indemnização por danos.
4. Após a cessação do contrato ao abrigo da secção anterior, a empresa deverá reembolsar imediatamente o montante pago pelo consumidor.
5. O risco de danos e/ou perda de produtos é assumido pela empresa até ao ponto de entrega ao consumidor ou a um representante nomeado antecipadamente pelo consumidor, exceto no caso de acordo diferente entre as partes.

Artigo 14.º - Transações a longo prazo: duração, cessação e prorrogação

Cessação:

1. O consumidor poderá, a qualquer altura, cessar um contrato de duração indefinida para a entrega regular de produtos (incluindo eletricidade) ou fornecimento de serviços, sujeito às normas acordadas para a cessação e a um prazo de pré-aviso de, no máximo, um mês.
2. O consumidor poderá, a qualquer altura, cessar um contrato de duração limitada para a entrega regular de produtos (incluindo eletricidade) ou fornecimento de serviços, com efeitos a partir do termo do contrato, sujeito às normas acordadas para a cessação e a um prazo de pré-aviso de, no máximo, um mês.
3. Relativamente aos contratos referidos nas secções anteriores, o consumidor poderá:
 - dar o pré-aviso em qualquer altura, sem estar restringido a fazê-lo numa altura específica ou num prazo específico
 - dar pré-aviso pelo menos da mesma forma pela qual celebrou os contratos
 - dar pré-aviso no mesmo prazo que a empresa estipulou para si própria.

Prorrogação:

4. Os contratos de duração limitada para a entrega regular de produtos (incluindo eletricidade) ou o fornecimento regular de serviços não podem ser prorrogados ou renovados tacitamente por uma duração limitada.
5. Contrariamente aos termos da secção precedente, um contrato de duração limitada para a entrega regular de revistas e jornais diários ou semanais, poderá ser prorrogado de forma tácita por uma

duração limitada de, no máximo, três meses, desde que o consumidor tenha a opção de cessar o contrato no fim do período de prorrogação, sujeito a um prazo de pré-aviso de, no máximo, um mês.

6. Os contratos de duração limitada para o fornecimento regular de produtos ou serviços poderão ser prorrogados de forma tácita por tempo indefinido, apenas se o consumidor tiver a opção de cessar o contrato a qualquer altura, sujeito a um prazo de pré-aviso de, no máximo, um mês. No caso de um contrato para a entrega regular de revistas e jornais diários ou semanais, mas com uma frequência inferior a uma vez por mês, o prazo de pré-aviso será no máximo de três meses.
7. Os contratos de curto prazo para a entrega regular de revistas e jornais diários ou semanais no âmbito de uma promoção de lançamento (avaliação ou período de promoção inicial para novos assinantes) não podem ser prorrogados de forma tácita. Os contratos deste tipo terminam automaticamente após o termo do período de avaliação/promoção inicial.

Duração:

8. No caso de contratos de duração limitada com duração superior a um ano, o consumidor poderá cessar o contrato a qualquer altura, sujeito a um prazo de pré-aviso de, no máximo, um mês, exceto nos casos em que a cessação antecipada antes do termo acordado seja injusta ou não razoável.

Artigo 15.º - Pagamento

1. Exceto especificação em contrário no contrato ou nas condições e termos adicionais, o consumidor deverá pagar qualquer valor em dívida no prazo de 14 dias a contar do início do período de reflexão ou, na ausência de um período de reflexão, no prazo de 14 dias a contar da data de celebração do contrato. No caso de contratos de fornecimento de serviços, este período tem início no dia após a data em que o consumidor recebe a confirmação do contrato.
2. No caso de produtos vendidos ao consumidor, não lhe pode ser exigido, em circunstância alguma, que faça depósitos que excedam os 50% do valor dos produtos. Sempre que seja estipulado um depósito, o consumidor não poderá fazer valer qualquer direito relativo ao processamento do(s) produto(s) encomendado(s) ou do(s) serviço(s) solicitado(s) até pagar o depósito acordado.
3. O consumidor tem a obrigação de notificar imediatamente a empresa de quaisquer erros nos dados de pagamento fornecidos.
4. Se o consumidor não cumprir o prazo do(s) pagamento(s), a empresa enviar-lhe-á um aviso concedendo um prazo adicional de 14 dias. Se o consumidor também não cumprir o segundo prazo de 14 dias, a empresa poderá cobrar juros à taxa legal sobre o montante não pago, acrescidos das despesas razoáveis de cobrança extrajudicial em que incorreu. As despesas de cobrança referidas não serão superiores a: 15% para montantes em dívida até 2500 €; 10% para os 2500 € seguintes e 5% para os 5000 € seguintes, sendo o mínimo 40 €. A empresa poderá reduzir os montantes e percentagens como entender.

Artigo 16.º - Processo de reclamação

1. A empresa possui um processo de reclamação suficientemente publicitado e trata as reclamações de acordo com o mesmo.
2. As reclamações relativas à execução do contrato deverão ser descritas e comunicadas à empresa de forma clara e exaustiva dentro de um prazo razoável após a respetiva identificação.
3. As reclamações submetidas à empresa deverão ser respondidas no prazo de 14 dias, calculado a partir da data da receção. Sempre que o tratamento de uma reclamação exija um período de tempo consideravelmente superior, a empresa deverá responder no prazo de 14 dias, acusando a receção e indicando quando é que dará ao consumidor uma resposta mais pormenorizada.
4. O consumidor deverá conceder à empresa pelo menos quatro semanas para resolver a reclamação de forma mutuamente satisfatória. Após este prazo, a reclamação será considerada um litígio.

Artigo 17.º - Litígios

1. Os contratos entre a empresa e o consumidor, a que se aplicam os presentes termos e condições, serão rigidamente exclusivamente pela lei neerlandesa.

Artigo 18.º - Termos adicionais ou não padrão

Termos adicionais ou que difiram dos incluídos nos presentes termos e condições gerais não poderão afetar negativamente o consumidor e deverão ser estabelecidos por escrito ou de modo a poderem ser guardados pelo consumidor de forma acessível num suporte de armazenamento de dados duradouro.