

Termos e condições gerais

Data de entrada em vigor: 18/06/2021

1. Âmbito de aplicação

- 1) Estes termos e condições gerais aplicam-se na sua versão válida na altura da celebração do contrato a todas as transações iniciadas e realizadas através da loja online Smart Home entre a Robert Bosch Smart Home GmbH, Schockenriedstr. 17, 70565 Stuttgart-Vaihingen, Alemanha (doravante designada por “Bosch”, “nós”, “nos”) e o cliente. O texto destes termos e condições gerais é guardado pela Bosch e pode também ser consultado no site www.bosch-smarthome.com/pt/pt/ em caso de alterações.
- 2) Termos e condições gerais divergentes, contraditórios ou suplementares do cliente não serão parte do contrato, mesmo que a Bosch não se oponha expressamente a eles ou que o cliente se refira a eles ao efetuar o pedido. As condições contratuais do cliente não se aplicam mesmo quando a Bosch, em conhecimento destas condições contratuais, aceitar sem reservas os serviços do cliente. Estas só serão aplicáveis se a Bosch tiver expressamente concordado por escrito com a sua validade.
- 3) Os bens e serviços oferecidos pela Bosch através da loja online Smart Home destinam-se principalmente aos consumidores. Para efeitos dos presentes termos e condições gerais, (i) um “Consumidor” é qualquer pessoa singular que celebra um negócio jurídico para fins que não são predominantemente atribuíveis à sua atividade comercial ou profissional independente (parágrafo 13 do BGB (Código Civil Alemão)) e (ii) um “empresário” é uma pessoa singular ou coletiva ou uma sociedade com capacidade jurídica que, ao celebrar o contrato, atua no exercício da sua atividade comercial ou profissional independente (parágrafo 14 (1) do BGB (Código Civil Alemão)).

2. Loja online Smart Home

A Bosch mantém a loja online Smart Home, onde os clientes são apresentados a uma gama de artigos relacionados com produtos para controlo doméstico inteligente e conveniente, conhecidos como “Smart Home”. Os artigos podem ser selecionados a partir desta gama e enviados para a Bosch como um pedido. Antes de enviar o seu pedido, o cliente tem a oportunidade de verificar e corrigir os dados introduzidos numa janela de confirmação. O pedido e a entrega só são possíveis dentro de Portugal . O pedido só pode ser realizado em língua portuguesa.

3. Celebração de contrato, reserva de entrega, expedição, contacto

- 1) A loja online Smart Home representa um convite a contratar não vinculativo ao cliente para encomendar artigos. Reservamo-nos o direito de fazer alterações técnicas e outras à loja online Smart Home dentro do razoável.
- 2) Com o pedido clicando no botão “**Pedir com custos**”, o cliente declara de forma vinculativa a sua oferta contratual. A receção do pedido do cliente será confirmada imediatamente. A confirmação de receção não representa uma aceitação vinculativa do pedido, servindo apenas como informação de que o pedido do cliente foi recebido. O contrato de venda é celebrado, a critério da Bosch, através do envio de uma confirmação de encomenda ou do

envio do artigo encomendado ao cliente. A Bosch reserva-se o direito de combinar a confirmação de receção com uma declaração de aceitação.

- 3) A Bosch tem o direito de limitar o pedido a uma quantidade doméstica normal. O artigo é entregue em conformidade com os acordos estabelecidos com o cliente. O acordo dos prazos e datas de entrega e prestação deve ser em forma de texto.
- 4) A celebração do contrato está sujeita à reserva de não executar ou de executar apenas parcialmente em caso de entrega incorreta ou imprópria. Em caso de indisponibilidade ou apenas disponibilidade parcial do serviço, o cliente será informado no prazo de 7 dias úteis. Qualquer contraprestação já incluída será reembolsada imediatamente.
- 5) O cliente pode contactar a assistência ao cliente Smart Home se tiver alguma dúvida sobre o seu pedido:
Telefone: 0080084376278 (de segunda a sexta-feira das 7:00-20:00 e sábado das 8:00-18:00)
E-mail: service@bosch-smarthome.com
Fax: 0711 811 5161224

4. Direito de livre resolução

- 1) Se o cliente for um **Consumidor** tem um direito de livre resolução. Os pressupostos e as implicações legais da livre resolução resultam da seguinte instrução de resolução.

Instrução de resolução

Direito de livre resolução:

Tem o direito de resolver este contrato no prazo de catorze dias sem indicar qualquer motivo.

O prazo para o exercício do direito de livre resolução é de catorze dias corridos, contados a partir do dia,

(variante 1: no caso de um contrato de venda) em que o cliente ou um terceiro por si designado, que não seja o transportador, tenha tomado posse dos artigos;

(variante 2: no caso de um contrato para vários artigos que tenha pedido como parte de um único pedido e que sejam entregues separadamente) em que o cliente ou um terceiro por si designado, que não seja o transportador, tenha tomado posse do último artigo ou

(variante 3: no caso de um contrato de fornecimento de artigos em várias parcelas ou peças) em que o cliente ou um terceiro por si designado, que não seja o transportador, tenha tomado posse da última parcela ou peça.

Para exercer o seu direito de livre resolução, é necessário, que nos informe ,

Robert Bosch Smart Home GmbH
Schockenriedstr. 17
70565 Stuttgart-Vaihingen
Alemanha

E-mail: service@bosch-smarthome.com
Telefone: 0080084376278 (de segunda a sexta-feira das 7:00-20:00 e sábado das 8:00-18:00)
Fax: 0711 811 5161224

através de uma declaração explícita (por exemplo, uma carta enviada por correio, fax ou e-mail) sobre a sua decisão de resolver este contrato. Pode utilizar o formulário de exercício do direito de livre resolução em anexo como minuta, embora a sua utilização não seja obrigatória. Pode também fazer outra declaração explícita, por exemplo, registar eletronicamente a devolução no nosso website www.bosch-smarthome.com/de/. Se fizer uso desta opção, enviar-lhe-emos imediatamente (por e-mail) uma confirmação da receção do exercício do seu direito de livre resolução.

A fim de respeitar o prazo para o exercício do direito de livre resolução, é suficiente que envie a informação do exercício do direito antes do termo do prazo respetivo.

Consequências da livre resolução

Se resolver este contrato, reembolsaremos todos os pagamentos que recebemos, incluindo os custos de entrega (com exceção dos custos adicionais resultantes do facto de ter escolhido um tipo de entrega diferente da entrega padrão mais barata por nós oferecida), sem demora e o mais tardar no prazo de catorze dias corridos a contar do dia em que recebemos a informação de que resolveu este contrato. Para este reembolso, utilizamos os mesmos meios de pagamento que utilizou para a transação original, salvo acordo expresso em contrário; em caso algum lhe será cobrado por este reembolso.

Podemos recusar o reembolso até termos recebido os artigos de volta ou até apresentar prova de que devolveu os artigos, o que ocorrer primeiro.

Deve devolver ou entregar os artigos à Bosch Thermotechnik GmbH, Ersatzteillogistik, Justus-Kilian-Straße 1, D-35457 Lollar sem demora e, em qualquer caso, o mais tardar catorze dias a partir do dia em que nos notificar da resolução do presente contrato. O prazo é cumprido se enviar os artigos antes do termo do prazo de catorze dias.

Suportaremos os custos de devolução se devolver os artigos à Bosch Thermotechnik GmbH, Ersatzteillogistik, Justus-Kilian-Straße 1, D-35457 Lollar e utilizar o fornecedor do serviço de encomendas por nós definido através do processo de devolução por nós descrito no website.

Caso contrário, suportará os custos diretos da devolução dos artigos.

Só tem de pagar por qualquer perda de valor dos artigos se essa perda de valor for devida à sua manipulação dos artigos que não seja necessária para a inspeção do estado, propriedades e funcionamento dos mesmos.

Fim da instrução de livre resolução

- 2) A fim de exercer o direito de livre resolução, o cliente pode contactar a Bosch antes de devolver a mercadoria para combinar a devolução. Neste caso, a Bosch emitirá uma nota de devolução que o cliente poderá anexar à transação de devolução e, assim, acelerar a devolução do pedido e do pagamento, mesmo para além dos prazos acima mencionados. No caso de uma reserva de cartão de crédito falhar devido a um estorno, o cliente deve suportar os honorários da empresa de cartão de crédito.

5. Reserva de propriedade

- 1) A Bosch reserva-se a propriedade dos artigos até ao pagamento integral do preço de compra.
- 2) O cliente é obrigado a manusear os artigos com cuidado até à transferência de propriedade. Na medida em que trabalhos de manutenção e inspeção dos artigos, sujeitos a reserva de propriedade, sejam necessários para o tratamento adequado dos artigos, o cliente deve realizá-los em tempo útil e por sua conta.

- 3) Se o cliente for um empresário, tem o direito de processar ou combinar os artigos, dos quais a Bosch reservou a propriedade, no decurso normal do seu negócio. A Bosch adquire a copropriedade dos produtos resultantes do processamento ou combinação como garantia para as reclamações referidas no parágrafo 1, que o cliente atribui pelo presente à Bosch. O cliente deve conservar gratuitamente os artigos coproprietários da Bosch como uma obrigação contratual secundária. O montante da quota de copropriedade da Bosch será determinado pela relação entre o valor dos artigos (calculado de acordo com o montante final da fatura incluindo IVA) e o objeto criado pelo processamento ou combinação no momento do processamento ou combinação. O cliente tem o direito de revender os artigos no curso normal dos negócios contra pagamento em dinheiro ou sob reserva de propriedade. O cliente cede por este meio à Bosch todas as reivindicações a que tem direito desde a revenda dos artigos, incluindo direitos acessórios, independentemente de os artigos terem ou não sido processados posteriormente. Os créditos cedidos servem para garantir os direitos da Bosch de acordo com o parágrafo 1. O cliente tem o direito de cobrar os créditos cedidos. A pedido da Bosch, o cliente deve informar imediatamente a quem vendeu os artigos a que créditos tem direito a partir da revenda, e deve emitir à Bosch, a expensas suas, documentos com certificação pública relativos à cessão dos créditos.
- 4) O cliente não tem o direito de dispor de qualquer outra forma dos objetos da propriedade reservada ou copropriedade da Bosch ou dos créditos atribuídos à Bosch. O cliente deverá notificar sem demora a Bosch de qualquer apreensão ou outra violação de direitos relativamente aos artigos ou créditos pertencentes, no todo ou em parte, à Bosch. O cliente suportará todos os custos que tenham de ser incorridos para cancelar o acesso de terceiros à propriedade reservada ou de segurança da Bosch e para recuperar o objeto, na medida em que não possam ser cobrados a terceiros.
- 5) Se o valor das garantias existentes para a Bosch exceder os créditos em mais de 10% no total, a Bosch deverá, a pedido do cliente, liberar as garantias nesta medida à discricção da Bosch.

6. Preços e pagamento

- 1) O pagamento pode ser feito por PayPal, cartão de crédito ou fatura Klarna. Além disso, é possível pagar com cupões emitidos por nós (em parte ou na totalidade). Reservamo-nos o direito de excluir formas de pagamento individuais. Para novos clientes, reservamo-nos o direito de verificar ou alterar o método de pagamento selecionado. Em caso de alteração, notificá-lo-emos imediatamente e sugeriremos alternativas de pagamento. Neste caso, só podemos efetuar a entrega solicitada pelo cliente se este aceitar o método de pagamento proposto. As restrições acima referidas não se aplicam aos cupões.
- 2) Se selecionar o método de pagamento PayPal, o montante da fatura será pago através do fornecedor de pagamento online PayPal. Para tal, o cliente é redirecionado para o website do PayPal, www.paypal.de. O cliente deve estar registado no PayPal ou, se necessário, registar-se pela primeira vez, depois legitimar-se com os seus dados de acesso no PayPal e depois confirmar-nos as instruções de pagamento. Aplicam-se os “Termos de Utilização do PayPal” da PayPal (Europe) S.à r.l. & Cie, S.C.A., disponível em www.paypal.com, na respetiva versão válida. O envio tem lugar após a confirmação do pagamento por parte do PayPal.
- 3) Ao pagar por fatura Klarna, o cliente recebe a fatura da Klarna. A fatura deve ser paga diretamente pelo cliente à Klarna. O prazo de pagamento é de 14 dias a partir da data da fatura. A fatura será emitida no momento da expedição dos artigos

- a. Consentimento para a transferência de dados para a Klarna A fatura para a sua compra será criada pela Klarna. A fim de lhe permitir a compra por conta, os seus dados têm de ser processados pela Klarna. Ao submeter o seu pedido está a concordar com o seguinte: Autorizo que os seguintes dados pessoais

Nome e apelido

Endereço

Data de nascimento

Sexo

Endereço de e-mail

Telefone

Endereço IP

sejam recolhidos e tratados pela Klarna para os fins a seguir expostos: Para a criação e envio da fatura e a cobrança da dívida pela Klarna, para verificar a minha identidade com a ajuda de procedimentos técnicos, para detetar atividades fraudulentas, e assim prevenir o uso indevido dos meus dados (prevenção da fraude), para a estimativa da minha solvência pela Klarna ou a transmissão pela Klarna a agências de crédito para a estimativa da minha solvabilidade com base em procedimentos matemáticos (verificação de solvabilidade). Para tal, a Klarna irá utilizar também os meus dados de endereço. Se este cálculo demonstrar que a minha solvência não existe, a Klarna informar-me-á imediatamente. Pode encontrar mais informações em www.klarna.de e na declaração de privacidade da Klarna. Klarna AB, número de empresa e de entidade: 556737-0431;

- b. Utilização dos dados pessoais ao escolher a Klarna como método de pagamento

Se escolheu os serviços de pagamento da Klarna “Fatura Klarna” e “Compra a prestações Klarna” como opção de pagamento, consentiu que tenhamos recolhido e transmitido à Klarna os seguintes dados pessoais necessários para o processamento da compra por conta e uma verificação de identidade e solvabilidade, como nome e apelido, endereço, data de nascimento, sexo, endereço de e-mail, endereço IP, número de telefone, bem como os dados necessários para o processamento da compra por conta, que estão relacionados com o pedido, como a quantidade de artigos, número de artigo, montante da fatura e impostos em percentagem. Esta transmissão de dados é feita para que a Klarna possa criar uma fatura e efetuar uma verificação de identidade e solvabilidade para o processamento da sua compra com o processamento da fatura solicitado por si. De acordo com a Lei Federal Alemã de Proteção de Dados, a Klarna tem um interesse legítimo na transmissão dos dados pessoais do Comprador e exige estes dados para obter informações de agências de crédito para efeitos de verificação da identidade e da solvabilidade. Na Alemanha, estas podem ser as seguintes agências de crédito:

- Schufa Holding AG, Kormoranweg 5, 65203 Wiesbaden, Alemanha
- Bürgel Wirtschaftsinformationen GmbH & Co. KG, Postfach 5001 66, 22701 Hamburg, Alemanha
- Creditreform Bremen Seddig KG, Contrescarpe 17, 28203 Bremen, Alemanha
- infoscore Consumer Data GmbH, Rheinstraße 99, 76532 Baden-Baden, Alemanha

No âmbito da decisão sobre o estabelecimento, implementação ou cessação da relação contratual, a Klarna recolhe e utiliza, para além de uma verificação de

endereço, informações sobre o comportamento de pagamento passado do comprador e valores de probabilidade sobre este comportamento no futuro. O cálculo destes valores de pontuação pela Klarna é efetuado com base num procedimento estatístico matemático cientificamente reconhecido. Para tal, a Klarna irá utilizar também os seus dados de endereço, entre outros. Se este cálculo demonstrar que a sua solvência não existe, a Klarna informá-lo-á imediatamente

- c. Cancelamento da utilização dos dados pessoais pela Klarna
 - i. Pode cancelar a qualquer altura o seu consentimento para a utilização dos dados pessoais pela Klarna. Contudo, a Klarna pode continuar a tratar, utilizar e divulgar Dados Pessoais na medida do necessário para processar pagamentos através dos Serviços da Klarna em conformidade com os termos do contrato, conforme exigido por lei ou conforme exigido por um tribunal ou autoridade governamental.
 - ii. Pode, naturalmente, obter informações sobre os dados pessoais guardados pela Klarna em qualquer altura. Este direito é garantido pela Lei Federal Alemã de Proteção de Dados. Se, como comprador, o desejar fazer ou se desejar informar a Klarna de quaisquer alterações relativas aos dados guardados, pode entrar em contacto através de datenschutz@klarna.de.
- 4) Ao pagar com cartão de crédito, a reserva é feita através do nosso prestador de serviços de pagamento Adyen. O montante será debitado diretamente pela Adyen no cartão de crédito especificado. O processamento de pagamentos demora geralmente menos de três dias, mas pode demorar um pouco mais em alguns casos, inclusive devido a determinados métodos de pagamento. No caso de pagamento por cartão de crédito, o montante da fatura será debitado no cartão de crédito do cliente quando este submeter o pedido. Os artigos são despachados após a devida receção do pagamento ter sido estabelecida e verificada no sistema de reservas da Adyen para métodos de pagamento eletrónico. O cliente deve assegurar-se de que existem fundos suficientes na conta especificada. Se aplicável, o cliente suportará os custos incorridos como resultado de um estorno da transação de pagamento devido a falta de fundos na conta ou devido a dados bancários incorretos fornecidos pelo cliente.
- 5) O preço de compra pode ser pago (em parte ou na totalidade) com os cupões por nós emitidos. O resgate dos cupões é irrevogável. Não é possível um pagamento de valores de cupões, nem mesmo de valores residuais. Se o cliente exercer o direito de devolução/livre resolução, o valor do cupão não será reembolsado em dinheiro. Em vez disso, será emitido um crédito para futuras compras na loja online Smart Home.
- 6) Em caso de incumprimento, aplicam-se prioritariamente as condições dos respetivos prestadores de serviços de pagamento. Se o respetivo prestador de serviços de pagamento não tiver tomado as suas próprias disposições de mora, aplicar-se-á o seguinte: Se for consumidor, o preço de compra está sujeito a juros a uma taxa de 5 pontos percentuais acima da taxa de juro de base, no caso de ocorrência de mora durante o período de mora. Se não for consumidor, a taxa de juro durante a mora do pagamento é 8 pontos percentuais acima da taxa de base. Reservamo-nos o direito de comprovar e validar um dano de mora mais elevado.
- 7) O cliente só terá direito de compensação se as suas reclamações tiverem fundamento legal ou se não forem contestadas pela Bosch. O cliente só pode exercer um direito de retenção se a sua reclamação se basear na mesma relação contratual.

7. Envio

- 1) Os artigos só serão entregues em endereços localizados dentro de Portugal. A Bosch reserva-se o direito de enviar as mercadorias em entregas parciais.
- 2) A Bosch suporta os custos de transporte padrão.

8. Transferência de risco

- 1) Se o cliente for um consumidor, o risco de perda acidental e deterioração acidental dos bens vendidos passará para o cliente quando os bens forem entregues ao cliente. Se o cliente for um empresário, o risco de perda acidental e deterioração acidental dos bens vendidos passará para parceiro logístico encarregado pela Bosch aquando da entrega dos artigos.
- 2) A entrega é igual se o cliente estiver em falta de aceitação.

9. Instalação

- 1) A instalação dos produtos não é efetuada pela Bosch.
- 2) O cliente deve instalar e colocar em funcionamento os produtos à suas próprias expensas e sob a sua própria responsabilidade.

10. Resolução

- 1) Em caso de violação do contrato pelo cliente, nomeadamente em caso de falta de pagamento, a Bosch terá o direito, sem prejuízo de outros direitos contratuais e estatutários, de resolver o contrato após um período de graça razoável ter expirado sem que a violação tenha sido reparada.
- 2) A Bosch terá o direito de resolver o contrato sem conceder um período de carência se o cliente suspender pagamentos ou estiver em curso processo de insolvência ou processos comparáveis para a liquidação de dívidas relativas ao seu património.
- 3) A Bosch também tem o direito de resolução sem conceder um período de graça (i) se ocorrer ou ameaçar ocorrer uma deterioração substancial da situação financeira do cliente e o cumprimento de uma obrigação de pagamento para com a Bosch ficar em perigo, ou (ii) se o cliente for insolvente ou sobre-endividado.
- 4) Após a declaração de resolução, o cliente concederá à Bosch ou aos agentes da Bosch o acesso aos artigos sujeitos a reserva de propriedade sem atrasos injustificados e entregá-los-á. Após o devido aviso, a Bosch pode dispor dos bens sujeitos a reserva de propriedade, a fim de satisfazer as reclamações devidas contra o cliente.
- 5) Os direitos estatutários e as reivindicações não são restringidos pelos regulamentos contidos neste parágrafo 9.

11. Responsabilidade por defeito

- 1) Se o cliente for um Consumidor, são aplicáveis as reivindicações legais por defeitos.
 - a. No âmbito da garantia legal, será fornecido um dispositivo de substituição depois de a assistência ao cliente ter determinado um defeito num dispositivo. O cliente deve devolver o dispositivo defeituoso à Bosch no prazo de 14 dias após a receção do dispositivo de substituição. Se o cliente não cumprir este prazo, ser-lhe-á cobrado o dispositivo de substituição. Neste caso, o cliente tem um direito de livre resolução de 14 dias, de acordo com o parágrafo 4, que tem início com a receção da fatura. O dispositivo defeituoso deve ser devolvido numa embalagem exterior idêntica ou semelhante à embalagem original, de modo a ser seguro para o transporte. O ideal é que a embalagem do novo dispositivo entregue no âmbito da entrega posterior seja utilizada para este fim.
 - b. Contudo, se no âmbito da reclamação da garantia se revelar que o período de garantia do dispositivo devolvido já expirou ou que o dano ou defeito reclamado foi causado por uso indevido, aplicação incorreta, embalagem inadequada, ou uma tentativa de reparação não autorizada, não se trata de um caso de garantia. Isto também se aplica a modificações no dispositivo, como pintura ou alterações. Nesses casos, o cliente será cobrado pelo dispositivo de substituição. O cliente tem um direito de livre resolução de 14 dias, de acordo com o parágrafo 4.

Em caso de responsabilidade por defeitos, a Bosch suportará os custos da devolução apenas se o cliente notificar a devolução através da linha de apoio ao cliente e afixar na embalagem a etiqueta de devolução, que será fornecida ao cliente por e-mail.

- 2) Se o cliente for empresário, as seguintes regras de responsabilidade por defeitos aplicam-se aos contratos de entrega de artigos:
 - a. As reclamações por defeitos materiais prescrevem em 12 meses. A disposição acima não se aplica na medida em que a lei prescreva prazos de prescrição mais longos, em conformidade com o parágrafo 438 secção 1 n.º 2 (edifícios e artigos para edifícios), 479 n.º 1 (direito de recurso) e parágrafo 634a (defeitos de construção) do BGB (Código Civil Alemão).
 - b. O prazo de prescrição para defeitos materiais tem início com a entrega do artigo (transferência de risco).
 - c. No caso de um defeito material dentro do prazo de prescrição, cuja causa já existia no momento da transferência do risco, a Bosch pode, a seu critério, remediar o defeito ou entregar um artigo sem defeitos como desempenho subsequente.
 - d. O período de prescrição não será reiniciado como resultado do desempenho subsequente.
 - e. Se o desempenho subsequente falhar, o cliente pode, independentemente de quaisquer pedidos de indemnização, rescindir o contrato ou reduzir a remuneração de acordo com as disposições legais.

- f. Os pedidos do cliente relativos a despesas incorridas para efeitos de desempenho subsequente, em particular custos de transporte, viagens, mão de obra e de material, serão regidos pelas disposições estatutárias. No entanto, serão excluídas na medida em que as despesas aumentem porque o objeto da entrega foi posteriormente levado para um local diferente da sede social do cliente, a menos que a transferência esteja de acordo com a sua utilização prevista.
- g. Não existem reclamações para o desempenho subsequente em caso de apenas um desvio insignificante da qualidade acordada ou apenas uma diminuição insignificante da capacidade de utilização. Outros direitos não são afetados por esta situação.
- h. Os defeitos materiais não são
- desgaste natural;
 - estado dos bens ou danos ocorridos após a transferência do risco em resultado de manuseamento, armazenamento ou instalação incorretos, incumprimento das instruções de instalação e manuseamento ou esforço ou utilização excessivos;
 - qualidade dos bens ou danos resultantes de força maior, influências externas especiais não assumidas ao abrigo do contrato ou da utilização dos bens fora da utilização assumida ou habitual ao abrigo do contrato.

Não existem reclamações por defeitos materiais se os bens forem modificados por terceiros ou pela instalação de peças de terceiros, a menos que o defeito não esteja causalmente relacionado com a modificação.

- i. O cliente só terá direito de recurso contra a Bosch na medida em que o cliente não tenha celebrado quaisquer acordos com os seus clientes que excedam o âmbito das reivindicações legais baseadas em defeitos, por exemplo, acordos de boa vontade.
- j. As reclamações baseadas em defeitos materiais, incluindo reclamações ao abrigo de um direito de recurso por parte do cliente, estão excluídas se o cliente tiver tido o defeito corrigido por uma oficina especializada/centro de assistência não autorizado pela Bosch.
- k. Os parágrafos 10 c), f), g) não são aplicáveis na medida em que os bens tenham sido comprovadamente vendidos pela Bosch a um consumidor sem terem sido processados ou incorporados noutra artigo pelo cliente.
- l. A obrigação da Bosch de pagar danos e o reembolso de despesas inúteis na aceção do parágrafo 284 do BGB (Código Civil Alemão) devido a defeitos materiais será de outro modo regida pelo parágrafo 11.
Estão excluídas quaisquer outras reivindicações do cliente baseadas em defeitos materiais para além das reguladas neste parágrafo 10.
- m. Os defeitos materiais detetáveis devem ser comunicados pelo cliente imediatamente, o mais tardar 15 dias após a receção dos artigos. Os autocolantes das caixas, as etiquetas de conteúdo e os boletins de controlo anexos à remessa devem ser enviados juntamente com a reclamação. Outros defeitos materiais detetáveis devem ser comunicados pelo cliente imediatamente após a sua descoberta. A data de receção da queixa pela Bosch será decisiva em cada caso. Se uma reclamação de defeito for feita injustamente, a Bosch tem o direito de exigir uma compensação ao cliente pelas despesas incorridas pela Bosch, a menos que o cliente prove que não tem culpa no que diz respeito à reclamação injustificada do

defeito. As reclamações por defeitos materiais são excluídas se o defeito não for comunicado atempadamente.

12. Limitação da responsabilidade

- 1) A Bosch é responsável por danos e reembolso de despesas inúteis na aceção do parágrafo 284 do BGB (Código Civil Alemão) (doravante “Indemnização”) devido à violação de obrigações contratuais ou extracontratuais apenas
 - a. em caso de intenção ou negligência grave,
 - b. em caso de lesão negligente ou intencional da vida, da integridade física ou da saúde,
 - c. devido à ocultação fraudulenta de um defeito ou à assunção de uma garantia de qualidade ou durabilidade,
 - d. em caso de incumprimento negligente ou intencional de obrigações contratuais materiais, ou seja, obrigações que tornem possível a execução do contrato em primeiro lugar e no respeito das quais o cliente pode regularmente confiar, ou
 - e. devido à responsabilidade obrigatória de acordo com a lei de responsabilidade pelo produto.
- 2) No entanto, os danos por incumprimento das obrigações contratuais materiais devem limitar-se aos danos previsíveis típicos do contrato, a menos que sejam causados por intenção ou negligência grosseira ou baseados na responsabilidade por danos à vida, à integridade física ou à saúde ou baseados na assunção de uma garantia de qualidade ou durabilidade.
- 3) Está excluída qualquer outra responsabilidade por danos para além da prevista neste parágrafo 12, independentemente da natureza jurídica da reclamação apresentada. Isto aplica-se em particular a pedidos de indemnização por danos resultantes de culpa em caso de celebração de contrato, de outras violações do dever ou de pedidos de indemnização por danos materiais, de acordo com o parágrafo 823 do BGB (Código Civil Alemão).
- 4) Na medida em que a responsabilidade por danos contra a Bosch está excluída, isto também se aplica no que diz respeito à responsabilidade pessoal por danos dos funcionários, representantes e agentes da Bosch.
- 5) Uma alteração do ónus da prova em desvantagem do cliente não está relacionada com os regulamentos acima mencionados.
- 6) Se o cliente for um empresário, deverá indemnizar a Bosch contra todas as desvantagens que a Bosch possa incorrer através de terceiros devido a ações prejudiciais do cliente, independentemente de estas serem intencionais ou negligentes.

13. Armazenamento de dados, proteção de dados

- 1) A Bosch recolhe, trata e guarda todos os dados pessoais fornecidos pelo cliente exclusivamente em conformidade com as disposições da lei alemã de proteção de dados.
- 2) A fim de processar o contrato celebrado com o cliente, é necessário utilizar os seus dados pessoais. A transmissão dos dados a terceiros tem lugar exclusivamente para as empresas envolvidas no contexto do processamento do contrato. Os dados serão eliminados assim que deixarem de ser necessários para efeitos de faturação.
- 3) Qualquer utilização para além desta requer o consentimento expresso do cliente. Os detalhes dos dados recolhidos e a sua respetiva utilização podem ser encontrados na declaração de privacidade.
- 4) O cliente pode permitir à Bosch, em particular aos funcionários da linha de apoio ao cliente, o acesso ao sistema e aos dados do cliente disponíveis no sistema, ou seja, dados de encomenda e de entrega, bem como dados técnicos do sistema de controlo do aquecimento. Para este fim, o cliente pode dar o seu consentimento através da linha de apoio ao cliente ou da loja online Smart Home. Se for necessário o acesso para processar casos de assistência, o funcionário da linha de apoio ao cliente informará previamente o cliente. Em qualquer caso, o cliente tem a possibilidade, antes do acesso, de permitir ou negar o acesso ou de revogar a qualquer momento um direito de acesso concedido permanentemente.
- 5) O cliente tem o direito de receber informações gratuitas sobre os dados guardados a seu respeito. O cliente tem o direito de revogar em qualquer altura o seu consentimento para o armazenamento dos seus dados com efeitos para o futuro no endereço do vendedor indicado na identificação do fornecedor.

14. Informação relativa à resolução de litígios perante organismos arbitrais de consumo

- 1) Informação relativa à resolução de litígios perante organismos arbitrais de consumo

Na medida do que for permitido pelas leis locais, a Robert Bosch Smart Home GmbH não participa em processos de resolução de litígios perante organismos arbitrais de consumo.

A Bosch só aderirá a resoluções alternativas de litígios (ADR) conciliações, mediações ou arbitragens quando tal for legalmente exigido. A Bosch está vinculada a arbitragens iniciadas por consumidores residentes em Portugal relativamente a litígios de consumo de baixo valor económico, ou seja, de valor inferior a cinco mil euros (<5.000,00 euros), nos termos da Lei n.º 63/2019, de 16 de Agosto. Conforme exigido pela Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, a Bosch informa os consumidores que podem consultar os centros elegíveis para a resolução alternativa de litígios aqui <https://www.cniacc.pt/pt/rede-centros-de-arbitragem>.

- 2) Informação relativa à resolução de litígios online

A Comissão Europeia disponibiliza uma plataforma para a resolução de litígios online (OS). Esta plataforma servirá como ponto de contacto para a resolução extrajudicial de litígios relativos às obrigações contratuais dos contratos de venda online e dos contratos de serviços online.

A plataforma encontra-se em <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

15. Identificação do fornecedor

- 1) O fornecedor da loja online Smart Home é
Robert Bosch Smart Home GmbH
Schockenriedstr. 17
70565 Stuttgart-Vaihingen
Alemanha

E-mail: service@bosch-smarthome.com

Telefone: 0080084376278 (de segunda a sexta-feira das 7:00-20:00 e sábado das 8:00-18:00)

Fax: 0711 811 5161224

- 2) As queixas podem ser feitas para o endereço acima indicado.

15. Disposições finais

- 1) Caso qualquer disposição destas condições e dos demais acordos celebrados seja ou venha a ser inválida, tal não afetará a validade das restantes disposições. As disposições inválidas serão substituídas pelas disposições estatutárias, caso existam.
- 2) O local de jurisdição para todos os litígios jurídicos decorrentes da relação contratual será a sede social do vendedor se o comprador for considerado um empresário ou, a critério da Bosch, a sede do estabelecimento que executa a encomenda se o cliente,
 - for um comerciante ou
 - não tiver um local geral de jurisdição nacional ou
 - mudar o seu domicílio ou local de residência habitual para fora da Alemanha após a celebração do contrato ou o seu domicílio ou local de residência habitual não for conhecido no momento em que a ação é intentada.

A Bosch tem igualmente o direito de intentar uma ação perante um tribunal com jurisdição sobre a sede social ou uma sucursal do cliente. Esta escolha da lei aplicável não priva o Consumidor da proteção que lhe é conferida pelas disposições que, segundo a lei do país onde tem residência habitual, não podem ser derogadas por acordo (Princípio de Favoritismo).

- 3) Todas as relações jurídicas entre a Bosch e o cliente serão regidas exclusivamente pela lei alemã, excluindo as regras de conflito de leis e a Convenção das Nações Unidas sobre Contratos de Venda Internacional de Mercadorias (CISG).

Robert Bosch Smart Home GmbH
Schockenriedstr. 17
70565 Stuttgart-Vaihingen
Alemanha

Amostra de formulário de livre resolução

(Se desejar resolver o contrato, queira preencher e devolver este formulário).

Para:

Robert Bosch Smart Home GmbH

Schockenriedstr. 17

70565 Stuttgart-Vaihingen

Alemanha

E-mail: service@bosch-smarthome.com

Pelo presente, eu/nós (*) exerço/exercemos o meu/nosso direito de livre resolução do contrato celebrado por mim/nós (*) para a compra dos seguintes artigos (*):

- Pedido em (*)/recebido em (*):

- O seu nome:

- A sua morada:

- O seu endereço de e-mail:

- A sua assinatura (apenas em caso de comunicação em papel):

- Data:

(*) Riscar o que não interessa.