

Condições Gerais de Venda

As condições gerais de venda da loja online Tulli.pt entram em vigor a partir de 1 de julho de 2025.

Ao utilizar a loja online www.tulli.pt (doravante: a loja online), o utilizador aceita estas condições gerais de venda. A loja online só pode ser utilizada se o utilizador tiver lido e aceite integralmente estas condições.

A empresa Modell & Hobby Kft. (doravante: o operador) reserva-se o direito de alterar estas condições, o sortido de produtos, os preços, os prazos de entrega, etc., a qualquer momento. As alterações entram em vigor assim que forem publicadas na loja online.

O cliente que não concordar com as alterações deverá cessar a utilização da loja online. Estas alterações não afetam os contratos já celebrados (encomendas confirmadas).

1. Disposições Gerais:

1.1. A loja online é operada pela Modell & Hobby Kft. (doravante designada: o operador).

1.2. Os dados de contacto do operador são os seguintes:

Nome da empresa: Modell & Hobby Korlátolt Felelősségű Társaság

Endereço de correspondência e serviço ao cliente:

Hungria, 1211 Budapeste, Szikratávíró u. 12, armazém C/3

Contacto: info@tulli.pt

Sede e morada registada:

1097 Budapeste, Könyves Kálmán körút 12–14., Lurdy Ház, 2.º andar

Número de registo: 01-09-72424357

Registo comercial: Secção de Registo Comercial

Número de contribuinte: 10929829-2-43

Número de IVA da UE: HU10929829

Número de conta bancária: HU64107000246662414950000005

Código SWIFT: CIBHHUHB

Idioma do contrato: Português

Provedor de hospedagem: Rackforest Kft.

Hungria, 1116 Budapeste, Sáfrány u. 6

Número de registo: 01-09-914549

Número de contribuinte: 14671858-2-43

E-mail: info@rackforest.hu

1.3. Os visitantes da loja online podem livremente navegar pelo sortido de produtos. No entanto, para efetuar uma encomenda, é necessário criar previamente uma conta de utilizador. As condições gerais de venda da loja online também contêm disposições adicionais relativas à encomenda, pagamento, entrega, bem como à celebração e execução do contrato. Solicitamos que leia atentamente as condições gerais de venda. A versão atual das condições está sempre disponível na página inicial da loja online e pode ser consultada a qualquer momento. Antes de efetuar uma encomenda, o utilizador terá oportunidade de ler as condições, que são aceites ao clicar na ligação correspondente. Ao efetuar uma encomenda e aceitar as condições, celebra-se um contrato entre o operador e o utilizador da loja online, de acordo com os presentes termos. Caso não aceite as condições, não poderá efetuar compras na loja online.

1.4. A utilização da loja online e a disponibilização das informações necessárias para usufruir dos serviços oferecidos são voluntárias. O operador utilizará essas informações exclusivamente na medida do necessário para a correta prestação dos serviços, em conformidade com o artigo 7.º (Tratamento de Dados) das presentes condições gerais de venda.

1.5. O operador da loja online reserva-se o direito de alterar as disposições das presentes condições, o sortido de produtos, os preços de compra, os prazos de entrega, etc. A obrigação do operador de vender um determinado produto por um determinado preço aplica-se apenas até à publicação da alteração de preço na loja online. As alterações entram em vigor no momento da sua publicação na loja online. Um comprador que não concorde com as alterações deverá abster-se de efetuar novas compras. Tais alterações não afetam os contratos já existentes.

2. Procedimento de Compra e Celebração do Contrato de Compra

2.1. Ao efetuar uma compra na loja online, é celebrado um contrato de compra (contrato de entrega) entre o comprador (utilizador) e o vendedor com base na encomenda efetuada e respetiva confirmação. A relação jurídica resultante deste contrato não surge automaticamente, mas é regulada detalhadamente pelas presentes condições gerais de venda. De acordo com a legislação em vigor, a loja online é obrigada a confirmar a receção da encomenda no prazo de 48 horas – caso tal confirmação não ocorra, o comprador deixa de

estar vinculado pelas suas obrigações. A confirmação automática enviada pelo vendedor após a receção da encomenda é considerada unicamente como um recibo de receção.

2.2. A submissão de uma encomenda por parte do comprador constitui uma proposta de compra. Quando a encomenda for submetida com sucesso e os dados introduzidos forem confirmados, o contrato considera-se celebrado assim que o vendedor enviar um e-mail ao comprador que não seja gerado automaticamente.

Quando o comprador recebe um e-mail do vendedor com informações sobre o processamento da encomenda – nomeadamente sobre a entrega da encomenda à transportadora e a data prevista de entrega – isso significa que a loja online aceitou a encomenda.

2.3. O prestador de serviços reserva-se o direito de revogar a sua declaração de intenção relativamente a uma encomenda efetuada pelo comprador, em conformidade com as disposições da Lei V de 2013 – Código Civil (nomeadamente § 1:3, n.º 1; § 1:4, n.º 2; § 1:5, n.º 1), caso existam indícios razoáveis de violação de disposições legais.

2.3.1. Uma encomenda é considerada contrária à legislação, nomeadamente (mas não exclusivamente) nos seguintes casos:

- O comprador efetuou a encomenda em violação dos princípios da boa fé e da lealdade;
- A encomenda viola disposições legais, obrigações contratuais ou outras normas jurídicas em virtude do comportamento do comprador;
- O comprador infringe a proibição de abuso de direito;
- O comprador engana ou tenta enganar o vendedor (por exemplo, ao efetuar uma encomenda sem intenção de celebrar um contrato, com o objetivo de revenda ou aproveitamento indevido de promoções temporárias, ou abuso destas).

2.4. As encomendas são registadas automaticamente pela loja online e armazenadas eletronicamente. O cliente pode, posteriormente, solicitar acesso a essas encomendas. Em conformidade com a Lei CVIII de 2001 sobre determinados aspetos dos serviços de comércio eletrónico e da sociedade da informação, um contrato celebrado através de uma encomenda efetuada na loja online é considerado um contrato celebrado por escrito. O contrato é celebrado em húngaro e rege-se pela legislação húngara. É regulado pelas presentes condições gerais de venda. O vendedor, a pedido do cliente, envia uma cópia eletrónica da encomenda com o número correspondente.

2.5. Uma vez que o contrato é considerado como escrito, as partes acordam que a comunicação entre o operador e o comprador, através do endereço de e-mail fornecido no registo ou na encomenda, será considerada comunicação escrita.

2.6. A confirmação da encomenda enviada por e-mail constitui o conteúdo do contrato entre o operador e o utilizador. O envio desta confirmação por e-mail está em conformidade com o Decreto Governamental n.º 45/2014 (II.26.) e cumpre os requisitos de "confirmação escrita" definidos no artigo 18 do referido decreto. Recomendamos que leia cuidadosamente estes documentos e os conserve. Em caso de dúvidas, contacte o nosso serviço de apoio ao cliente.

2.7. As encomendas podem ser efetuadas através da loja online. O operador só poderá aceitar e confirmar uma encomenda efetuada através da loja online se o comprador tiver preenchido corretamente todos os campos obrigatórios nas páginas de registo e de encomenda. A loja online não assume qualquer responsabilidade por danos resultantes do incumprimento destas obrigações ou por eventuais problemas técnicos ocorridos durante o processo de compra. Todos os custos de entrega e quaisquer encargos adicionais decorrentes de endereços ou informações incorretas ou incompletas são da exclusiva responsabilidade do comprador.

2.8. Possibilidades técnicas para corrigir erros de introdução: erros nos dados introduzidos podem ser corrigidos antes de clicar no botão "Finalizar encomenda!", apresentado no final do processo de compra, após a seleção do método de pagamento. As informações podem ser alteradas através do botão "Editar" ou voltando a um passo anterior utilizando a barra de navegação no topo da página. Os dados de acesso e palavra-passe introduzidos no registo podem ser alterados a qualquer momento na secção "As minhas informações", após início de sessão na conta. O conteúdo do carrinho pode ser visualizado, editado ou eliminado a qualquer momento. Caso seja detetado um erro nas informações inseridas após a submissão da encomenda, tal deve ser comunicado imediatamente para: info@tulli.pt.

2.9. É muito importante fornecer um número de telefone correto, uma vez que a loja online, em muitos casos, entra em contacto com o cliente por telefone antes da entrega. Caso os dados de contacto estejam incompletos, a encomenda não será processada pelo vendedor.

2.10. Ao navegar na loja online, pode adicionar os produtos desejados ao seu carrinho virtual clicando no botão "Adicionar ao carrinho" na página do produto. Depois de selecionar os seus produtos, pode clicar em "Finalizar compra" para iniciar o processo de encomenda. Após introduzir o endereço de entrega, selecionar o método de envio e a forma de pagamento, a encomenda será submetida. Antes de qualquer obrigação de pagamento, a loja online informa claramente o utilizador de que a submissão da encomenda implica uma obrigação de pagamento.

2.11. Note que o sistema da loja online trata cada encomenda concluída como uma compra separada. Assim, encomendas efetuadas com pouco tempo de diferença pelo mesmo cliente e para o mesmo endereço serão enviadas separadamente, sendo aplicados custos de envio individuais a cada uma.

2.12. Para efetuar a primeira encomenda na loja online, é necessário proceder ao registo. Para encomendas subsequentes, o utilizador deve iniciar sessão na conta previamente criada. O registo facilita compras futuras e a utilização de eventuais descontos.

2.13. Os preços apresentados no site são sempre preços brutos com IVA incluído. Os preços brutos incluem o IVA de acordo com a legislação em vigor no momento da compra para o tipo de produto em questão. Os preços indicados na loja online são válidos até serem alterados.

2.14. O vendedor compromete-se a entregar os produtos encomendados pelo comprador no endereço de entrega indicado na encomenda, em conformidade com as presentes condições de venda e com a confirmação da encomenda.

2.15. O utilizador receberá o produto no endereço indicado na encomenda e pagará o preço de compra do produto, bem como quaisquer encargos adicionais (tais como custos de envio ou de devolução), em conformidade com estas condições de venda – quer no momento da entrega, quer por pagamento antecipado.

2.16. A loja online oferece, periodicamente, pacotes promocionais especiais. O conteúdo e as condições dessas ofertas estão descritos na página do produto correspondente e são válidos durante todo o período da campanha. As ofertas em pacote não podem ser divididas. Os produtos incluídos num pacote não podem ser trocados por outros artigos. Ao devolver um produto adquirido como parte de um pacote, todos os produtos incluídos nesse pacote devem ser devolvidos em conjunto.

2.17 Métodos de Pagamento

1. O comprador pode pagar os produtos encomendados, bem como quaisquer custos adicionais (os quais são sempre claramente indicados durante o processo de encomenda), antecipadamente por transferência bancária, através de pagamento seguro com cartão online, em dinheiro ou com cartão no ponto de atendimento ao cliente, bem como em dinheiro ou com cartão no momento da entrega ao estafeta (pagamento contra reembolso). No caso de pagamento contra reembolso, a loja online pode cobrar uma taxa administrativa pela gestão desta modalidade de pagamento, a qual será comunicada ao comprador no momento da encomenda.
2. A loja online oferece periodicamente a possibilidade de realizar compras com preços reduzidos através da utilização de cupões de desconto. Durante promoções, a totalidade ou parte do valor do produto pode ser paga introduzindo os dados do cupão na interface da loja. O código de desconto deve ser introduzido no campo designado durante o processo de pagamento, dentro do prazo de validade e de acordo com os termos de utilização. Apenas um cupão pode ser utilizado por encomenda; os cupões não são cumulativos. Informações adicionais sobre a utilização de cupões de desconto estão disponíveis nos termos da campanha respetiva.
3. A loja online reserva-se o direito, com interesse legítimo, de limitar a possibilidade de pagamento contra reembolso para um comprador específico. Na definição dos métodos de pagamento disponíveis, a loja online coopera com a empresa Utánvét Ellenőr Kft. Caso tal limitação seja aplicada, os únicos métodos de pagamento permitidos serão transferência bancária ou pagamento com cartão online.

2.18 Métodos de Entrega

1. O comprador pode receber os produtos encomendados através de entrega no endereço indicado, entrega num ponto de recolha escolhido, ou mediante levantamento pessoal no centro de atendimento ao cliente do vendedor. O comprador será informado por e-mail ou telefone sobre a data prevista de entrega ou sobre a possibilidade de levantamento pessoal.
2. Em caso de entrega num ponto de recolha, a loja online envia a encomenda para um ponto de levantamento ou cacifo automático. Quando a encomenda for entregue, o comprador receberá um e-mail e poderá recolher a encomenda dentro do prazo indicado na mensagem.
3. Em caso de levantamento pessoal, o comprador receberá uma notificação por e-mail e SMS, após a qual poderá levantar a encomenda pessoalmente no centro de atendimento ao cliente, no prazo de 3 dias úteis. A loja online armazenará os produtos encomendados (reservados) por um máximo de 3 dias úteis. Não é possível prolongar este prazo – o levantamento após o prazo não é permitido. O horário de funcionamento do centro de atendimento ao cliente será indicado na notificação.
4. Regra geral, a loja online realiza a entrega no prazo de 1 a 2 dias úteis, desde que os produtos encomendados estejam em stock.

2.19 No momento da receção da encomenda pelo estafeta, o comprador deve verificar se a embalagem está intacta. Em caso de levantamento pessoal, o comprador deve também verificar se a quantidade de produtos corresponde à encomenda e assinar um comprovativo de receção. Recomendamos ainda que, no momento da entrega, verifique o estado do(s) produto(s). Em caso de danos ou falta de artigos, deve ser elaborado um relatório no local, de imediato. Se a embalagem estiver danificada, solicitamos que recuse a receção da encomenda. A ausência de relatório não afeta os direitos do consumidor no que diz respeito ao direito de desistência em contratos celebrados à distância, a reclamações baseadas na responsabilidade legal ou a garantias por produtos defeituosos. No entanto, a

empresa reserva-se o direito – nos termos da lei – de provar que os danos ocorreram após a entrega.

2.20 Em caso de tentativa de entrega sem sucesso, o estafeta deixará uma notificação e fará uma nova tentativa de entrega. As entregas são realizadas em dias úteis entre as 08:00 e as 17:00. O comprador é responsável por indicar um endereço de entrega correto e um número de telefone acessível nesse período. Para além das condições gerais de entrega acima descritas, poderão aplicar-se condições específicas, custos ou descontos a determinadas encomendas efetuadas na loja online. Informações detalhadas sobre a entrega encontram-se disponíveis no seguinte link: <https://www.tulli.pt/informacao>

3. Garantia

3.1. Em caso de garantia concedida, o operador é responsável por defeitos que surjam durante o período de garantia, em conformidade com as disposições legais aplicáveis. A garantia não limita os direitos legais do consumidor (como a responsabilidade legal por defeitos). O vendedor fica isento das obrigações de garantia se conseguir demonstrar que o defeito ocorreu após o correto cumprimento das suas obrigações.

3.2. Em caso de venda ao abrigo de um contrato com um consumidor, quando for aplicável uma garantia legal para determinados bens de consumo duradouros, conforme listado no Anexo 1 do Decreto Governamental n.º 151/2003 (IX. 22.), as condições de garantia aplicam-se exclusivamente a produtos novos e duradouros. Para produtos adquiridos na Croácia e comercializados pela MODELL & HOBBY Kft., aplicam-se os seguintes períodos de garantia nos termos do referido regulamento:

- um (1) ano para produtos com preço de venda mínimo de 26 EUR e máximo de 260 EUR
- dois (2) anos para produtos com preço de venda superior a 260 EUR e até 663 EUR
- três (3) anos para produtos com preço de venda superior a 663 EUR

Um pedido de garantia deve ser apresentado dentro do período de garantia; a sua não apresentação dentro do prazo implica a perda do direito à garantia.

3.3. O consumidor pode exercer o direito à garantia mediante a apresentação do certificado de garantia emitido no momento da compra ou – na sua ausência – mediante apresentação de um comprovativo de compra (por exemplo, um contrato de compra).

4. Garantia com Base na Responsabilidade Legal (rękojmia)

4.1. Em caso de prestação defeituosa por parte do operador, o consumidor pode exercer os seus direitos com base na responsabilidade legal perante o operador, de acordo com o Código Civil e outras disposições legais aplicáveis, incluindo o Decreto Governamental n.º 373/2021 (VI.30), que se aplica cumulativamente. O operador é considerado em incumprimento das suas obrigações se, no momento da entrega, o serviço prestado não cumprir os requisitos de qualidade estabelecidos no contrato ou por lei. A loja online está isenta de responsabilidade se, no momento da celebração do contrato, o comprador tinha conhecimento do defeito ou razoavelmente devia tê-lo conhecido. Dentro do prazo de um (1) ano após a entrega, é suficiente notificar o defeito para apresentar uma reclamação, desde que o comprador consiga provar que o produto ou serviço foi fornecido pela nossa empresa. Após esse prazo, o consumidor deverá provar que o defeito já existia no momento da entrega.

4.2. A nossa empresa oferece garantia legal em caso de defeito de funcionamento. O prazo para exercer os direitos de garantia com base na responsabilidade legal por parte do consumidor termina dois (2) anos após a data de entrega; para outros utilizadores que não sejam consumidores, esse prazo é de um (1) ano a contar da entrega. Se o contrato com o consumidor disser respeito a um produto usado, o prazo para apresentar uma reclamação é de um (1) ano. O consumidor também pode invocar os seus direitos com base na garantia legal como defesa contra uma reivindicação decorrente do mesmo contrato, mesmo que o prazo da garantia já tenha expirado.

4.3. Os direitos do comprador relativos à responsabilidade legal estão descritos detalhadamente no anexo ao presente regulamento.

5. Garantia do Fabricante

5.1. As disposições da presente secção aplicam-se exclusivamente aos contratos celebrados com consumidores.

5.2. Em caso de defeito num produto vendido ao consumidor pelo operador, o consumidor pode exigir que o fabricante (incluindo o fornecedor do produto) repare o defeito ou – se a reparação não for possível dentro de um prazo razoável e sem prejuízo dos interesses do consumidor – pode exigir a substituição do produto. O fabricante é responsável ao abrigo da garantia do fabricante por um período de dois (2) anos a contar da data em que o produto foi colocado no mercado. Após o decurso deste prazo, o consumidor perde o direito de invocar a garantia do fabricante.

5.3. Um produto é considerado defeituoso se não cumprir os requisitos de qualidade em vigor no momento em que foi colocado no mercado pelo fabricante, ou se não possuir as características declaradas pelo mesmo.

5.4. O fabricante fica isento da obrigação de garantia se conseguir demonstrar que:

- o produto não foi fabricado nem colocado no mercado no âmbito da sua atividade comercial;
- o defeito, no momento da colocação no mercado, não era detetável com base no estado da tecnologia;
- o defeito resultou da aplicação de disposições legais ou regulamentações oficiais obrigatórias.

5.5. Em caso de substituição, a garantia aplica-se ao novo produto; em caso de reparação, apenas ao componente reparado. O comprador deve notificar o fabricante imediatamente após detetar o defeito. Se a notificação for feita no prazo de dois (2) meses após a deteção do defeito, considera-se tempestiva. O consumidor é responsável pelos danos resultantes da comunicação tardia da existência do defeito.

6. Direito de Desistência

6.1. Os compradores que atuam na qualidade de consumidores têm o direito de desistir do contrato sem necessidade de apresentar qualquer justificação, em conformidade com o Decreto Governamental n.º 45/2014 (II.26.) relativo a contratos celebrados à distância. Este direito pode ser exercido no prazo de 14 dias de calendário após a receção do produto.

6.2. O consumidor também tem o direito de desistir do contrato no período entre a celebração do mesmo e a receção do produto.

6.3. De acordo com o artigo 29.º do regulamento acima referido, o consumidor não tem direito de desistência nos seguintes casos:

- quando o serviço tiver sido totalmente executado a pedido expresso do consumidor, com aceitação prévia de que perde o direito de desistência;
- para produtos ou serviços cujo preço dependa de flutuações do mercado financeiro alheias ao controlo do operador;
- para bens fabricados segundo especificações do consumidor ou claramente personalizados;
- para bens perecíveis ou com prazo de validade reduzido;
- para bens selados que, por motivos de saúde ou higiene, não sejam aptos para devolução e cujo selo tenha sido quebrado após a entrega;
- para bens que, após a entrega e pela sua natureza, se tenham misturado de forma inseparável com outros bens.

Para produtos que não se enquadram nas exceções acima mencionadas, o consumidor tem o direito de desistir do contrato sem apresentar motivo no prazo de 14 dias após a receção do produto ou da celebração do contrato. No caso de desistência por escrito, o prazo é considerado respeitado se a declaração for enviada antes do termo do mesmo.

6.4. Em caso de desistência, o comprador deve devolver o produto no prazo de 14 dias, em estado fechado e não danificado. O prazo é considerado cumprido se o comprador apresentar comprovativo de envio ao estafeta. A loja online não aceita devoluções com pagamento contra reembolso.

6.5. A loja online reembolsa o valor total da compra, desde que o produto devolvido se encontre em bom estado e tenha sido utilizado exclusivamente para teste funcional. Em outros casos, o vendedor reserva-se o direito de exigir indemnização por eventuais danos.

6.6. A declaração de desistência pode ser enviada por e-mail ou correio postal. Recomenda-se a utilização do formulário de desistência disponível na secção "Apoio ao Cliente" do website: <https://www.tulli.pt/devolucao>

6.7. Os custos de devolução são suportados pelo comprador. Não são cobradas taxas adicionais.

6.8. Em caso de desistência, a loja online reembolsa o valor da compra para o número de conta bancária indicado pelo cliente no prazo de 14 dias após a receção da declaração de desistência. O reembolso inclui também os custos de entrega – exceto nos casos em que a encomenda incluía produtos que não estão abrangidos pelo direito de desistência. Custos adicionais relacionados com métodos de entrega mais dispendiosos escolhidos pelo cliente não serão reembolsados. A loja online pode adiar o reembolso até à receção do produto devolvido.

6.9. Os custos de devolução são da responsabilidade do comprador. Se o direito de desistência não for aplicável, não será efetuado qualquer reembolso. Mediante acordo individual, o produto pode ser devolvido às custas do comprador.

6.10. O direito de desistência é exclusivamente reservado a consumidores. A devolução de produtos por parte de clientes empresariais ou revendedores está sujeita a acordos específicos.

6.11. Em caso de dúvidas, não hesite em contactar o nosso serviço de apoio ao cliente. O texto completo do Decreto Governamental 45/2014 (II.26.) está disponível em: http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1400045.KOR.

6.12. O consumidor pode utilizar o formulário de desistência padrão, que se encontra anexado ao presente regulamento e disponível aqui: <https://www.tulli.pt/aszf>.

7. Limitação de Responsabilidade

7.1. As compras efetuadas através da loja online pressupõem que o comprador tem conhecimento e aceita as possibilidades e limitações associadas à utilização da Internet, em especial no que se refere a aspetos técnicos e eventuais falhas.

7.2. O utilizador é inteiramente responsável por quaisquer danos decorrentes da divulgação ou publicação de dados pessoais a terceiros ou na página da loja online. Nesses casos, o operador cooperará integralmente com as autoridades competentes para identificar o autor da infração.

7.3. Todos os utilizadores utilizam os canais de comunicação pública da loja online (por exemplo, envio de avaliações de produtos) por sua própria conta e risco. A loja online não é moderada automaticamente; no entanto, em caso de denúncia de conteúdo ilegal ou prejudicial, o operador reserva-se o direito de remover parcial ou totalmente tal conteúdo, de forma temporária ou permanente, sem obrigação de justificar a decisão. Em caso de infrações legais reiteradas ou graves, o operador reserva-se ainda o direito de excluir permanentemente o utilizador da utilização do site, incluindo a eliminação da conta do utilizador.

7.4. Ao submeter uma avaliação de produto, o utilizador reconhece que a loja online tem o direito de publicar ou remover a avaliação sem consentimento prévio. Ao enviar a avaliação, o utilizador aceita que o seu nome de utilizador possa ser exibido juntamente com a respetiva avaliação.

8. Direitos de Autor

8.1. Todos os direitos de autor sobre os conteúdos publicados no site da loja online (incluindo textos, artigos, descrições de produtos, informações, os presentes termos e condições, elementos gráficos, imagens e outros dados) pertencem ao operador da loja online, sem limitações geográficas ou temporais, salvo indicação em contrário. É proibida a utilização dos conteúdos do site para quaisquer outros fins que não a compra na loja online – incluindo modificação, cópia ou qualquer outro tipo de utilização. Em caso de violação de direitos de autor, de outros direitos ou dos presentes termos, serão tomadas medidas legais contra o infrator. Ao utilizar a loja online, o utilizador reconhece que a cópia ou utilização não autorizada de conteúdos constitui uma infração – mesmo que os referidos conteúdos não estejam expressamente protegidos por direitos de autor. Em caso de infração, o utilizador é obrigado a pagar uma penalidade contratual de, pelo menos, 130 EUR por infração, independentemente da existência de danos efetivos.

8.2. A loja online reserva-se o direito de intentar ação judicial contra qualquer pessoa que – através da utilização do site (incluindo compras) – cometa ou tente cometer uma infração legal. A loja online não se responsabiliza por infrações cometidas por terceiros que prejudiquem o utilizador ou o comprador.

8.3. Em caso de infração legal ou de violação dos interesses do vendedor, o operador tem o direito de eliminar imediatamente a conta do utilizador, apagar dados pessoais e outras informações, bem como bloquear o acesso à conta. Os dados poderão ser tratados para fins de investigação. A loja online não está obrigada a notificar o utilizador sobre estas medidas.

8.4. A reprodução (total ou parcial) do site da loja online noutro site (por exemplo, sob a forma de "frame" ou como parte integrada de outra página) só é permitida com autorização prévia por escrito do operador da loja online.

8.5. Um site que contenha uma hiperligação para a loja online não poderá dar a entender que esta recomenda ou apoia a utilização de produtos ou serviços disponibilizados nesse site externo. Também não poderá conter informações enganadoras sobre a relação jurídica entre a loja online e o site externo. A loja online reserva-se o direito de tomar medidas contra a utilização de links que prejudiquem a sua reputação ou os seus interesses.

9. Informações sobre o Tratamento de Dados Pessoais

9.1. O operador compromete-se a garantir o mais elevado nível de proteção dos dados pessoais dos utilizadores registados no site. As disposições sobre o tratamento de dados presentes neste regulamento aplicam-se exclusivamente à loja online e não abrangem sites de terceiros, mesmo que estes estejam acessíveis através de links no site da loja.

9.2. As atividades do operador relacionadas com a proteção da privacidade dos visitantes e utilizadores são realizadas em conformidade com a Lei CXII de 2011 sobre autodeterminação informativa e liberdade de informação (Lei da Informação), o Código Civil, e as regras relativas aos direitos de informação e à privacidade. A disponibilização de dados pessoais na loja online é voluntária, e a aceitação do presente regulamento é considerada como consentimento para o tratamento dos dados. O utilizador que atue em nome de terceiros é responsável por obter autorização para a divulgação dos dados. O fornecimento de dados de menores ou de pessoas com capacidade jurídica limitada requer consentimento prévio do representante legal.

9.3. O operador realiza tratamento de dados centralizado e comunicou esta atividade à autoridade de controlo competente em matéria de proteção de dados. O tratamento é realizado sob os mesmos termos e com os mesmos objetivos em todas as lojas online do operador.

9.4. Tratamento de dados no registo:

O registo é necessário para utilizar os serviços da loja online. Os dados fornecidos durante o registo são tratados exclusivamente com o objetivo de prestar serviços e manter contacto com o cliente. Base jurídica: consentimento do titular dos dados. Ao aceitar os termos e condições, o utilizador dá o seu consentimento para que os seus dados sejam utilizados na prestação dos serviços. Os dados não serão partilhados com terceiros sem o consentimento explícito do utilizador, sendo armazenados separadamente de forma encriptada. Ao seleccionar entrega por estafeta, o utilizador aceita que os dados necessários sejam partilhados com o prestador do serviço de entregas. Dados tratados: nome, endereço de e-mail, morada de entrega e faturação, número de telefone. Os dados são armazenados até que o utilizador solicite a eliminação da conta. Os dados de faturação são conservados de acordo com a legislação aplicável.

9.5. Tratamento de dados no Clube de Aniversário:

A participação é voluntária e baseada no consentimento. O utilizador maior de idade pode fornecer o nome, sexo e data de nascimento (dia, mês, ano) de uma criança da família. Ao fornecer estes dados, o utilizador declara ser o tutor legal ou pessoa autorizada da criança. Os dados não são partilhados com terceiros. Objetivo do tratamento: envio de ofertas personalizadas, acesso a jogos e recebimento de descontos. Dados tratados: nome, sexo, data de nascimento.

9.6. Avaliações de produtos:

Os utilizadores podem submeter avaliações sobre os produtos adquiridos. Nestes casos, poderá ser exibido um nome de utilizador abreviado. Base jurídica: consentimento. Finalidade: fornecer informações fiáveis a outros utilizadores. Os dados são tratados até à revogação do consentimento ou até cessar a comercialização do respetivo produto.

9.7. Cookies:

O site coloca identificadores únicos (cookies) no dispositivo do utilizador com o objetivo de identificação, autenticação e melhoria da experiência de navegação. As informações armazenadas nos cookies não contêm dados pessoais. Com base nas visitas anteriores, o site pode apresentar conteúdo personalizado. Ao utilizar o site, o utilizador aceita a utilização de cookies. A recusa de cookies não impede a utilização dos serviços.

9.9. Em caso de comportamento que viole o regulamento ou a legislação em vigor, o operador poderá identificar o utilizador com vista à adoção de medidas legais.

9.10. Caso o utilizador não inicie sessão no sistema durante 10 anos, os seus dados serão automaticamente eliminados pelo operador. Os dados também podem ser eliminados mediante pedido do utilizador enviado para: info@tulli.pt, exceto nos casos em que a legislação exija a sua conservação.

9.11. Os dados pessoais são armazenados em servidores da empresa RackForest. Os dados de faturação são também conservados na sede do operador. O operador utiliza todas as medidas técnicas e organizacionais necessárias para prevenir o acesso não autorizado aos dados.

9.12. O utilizador pode solicitar informações por e-mail ou correio sobre o tratamento de dados, responsáveis, transferências de dados, entre outros. O utilizador tem direito de acesso, retificação, apagamento (em certos casos), limitação de tratamento, portabilidade dos dados e oposição. Estas informações são fornecidas gratuitamente, salvo se o utilizador apresentar vários pedidos idênticos no mesmo ano – nesse caso poderá ser cobrada uma taxa administrativa.

9.13. O operador responde aos pedidos no prazo de 25 dias. Em caso de indeferimento, a decisão será devidamente fundamentada. O utilizador pode apresentar reclamação no prazo de 30 dias após a receção da resposta.

9.14. O responsável pelo tratamento também está obrigado a responder no prazo de 25 dias. Em caso de indeferimento, será fornecida uma justificação escrita. O utilizador tem o direito de fazer valer os seus direitos através de procedimento judicial no prazo de 30 dias.

9.15. O operador trata os dados em conformidade com a legislação e de forma confidencial, sem os divulgar a terceiros, salvo obrigação legal, decisão judicial ou necessidade para o cumprimento do contrato.

9.16. As reclamações sobre o tratamento de dados pessoais podem ser apresentadas à Autoridade Nacional para a Proteção de Dados e Liberdade de Informação: Endereço: 1055 Budapeste, Falk Miksa u. 9–11. Caixa postal: 1363/9 Telefone: +36 (1) 391-1400

10. Boletins Informativos (Newsletters)

10.1. Os utilizadores podem subscrever voluntariamente o boletim informativo do operador durante o registo ou ao utilizar o site. Ao subscrever a newsletter, o utilizador dá consentimento explícito para receber comunicações comerciais e informações promocionais do operador no endereço de e-mail e número de telefone fornecidos, com a frequência definida pelo operador.

10.2. O utilizador pode cancelar a subscrição da newsletter a qualquer momento, através da função "E-News" disponível no site ou clicando em "Cancelar subscrição" no final de cada e-mail enviado.

11. Tratamento de Reclamações

11.1. O endereço, número de telefone e e-mail para a apresentação de reclamações são os mesmos que os dados de contacto do serviço de apoio ao cliente da loja online.

11.2. O cliente pode apresentar uma reclamação por escrito ao serviço de apoio ao cliente. Pedidos de informação ou comentários relativos ao funcionamento da loja online não são considerados reclamações.

11.3. As reclamações apresentadas verbalmente serão tratadas de imediato e de forma adequada. Se o cliente não concordar com a solução proposta ou se não for possível tratar a reclamação de imediato, a loja online elaborará um relatório escrito que incluirá o conteúdo da reclamação e a posição da loja. A resposta será enviada por escrito no prazo máximo de 30 dias após a receção da reclamação. Cada reclamação recebe um número de identificação único. O registo da reclamação inclui: nome e endereço do reclamante, descrição da reclamação e outras informações exigidas por lei. Em caso de recusa da reclamação, deverá ser apresentada uma justificação e o cliente será informado sobre os meios de recurso disponíveis.

11.4. A loja online é obrigada a conservar uma cópia da resposta à reclamação durante cinco anos e a disponibilizá-la às autoridades competentes mediante solicitação.

11.5. O registo de reclamações mantido pela loja online cumpre os requisitos da Lei CLV de 1997 sobre a proteção do consumidor.

11.6. Nos termos do Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, relativo à resolução de litígios de consumo em linha, a Comissão Europeia criou uma plataforma de resolução de litígios em linha (ODR). Esta plataforma está disponível desde 15 de fevereiro de 2016 e permite que consumidores e comerciantes resolvam litígios relacionados com contratos celebrados online. O regulamento é vinculativo para todos os vendedores estabelecidos na UE, incluindo na Hungria. A utilização da plataforma requer registo prévio. A plataforma está disponível em: <http://ec.europa.eu/odr>

11.7. Em caso de litígio, o consumidor pode recorrer à comissão de mediação competente com base no seu local de residência. O operador da loja online é legalmente obrigado a cooperar com a comissão de mediação. A lista das comissões de mediação está disponível em: www.bekeltetes.hu e no anexo do presente regulamento.

11.8. Se a loja online não tratar a reclamação de forma adequada ou agir em violação da legislação, o consumidor pode dirigir-se à autoridade de proteção do consumidor competente. A autoridade competente com base na sede do operador é: Gabinete de Proteção do Consumidor da Administração Metropolitana de Budapeste

Endereço: 1051 Budapeste, Sas utca 19

Telefone: +36 (1) 450-2598

E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

12. Aceitação dos Termos e Condições

12.1. Ao utilizar a loja online, declara que leu os termos de utilização, os aceita e concorda em cumpri-los.

13. Código de Ética

13.1. A loja online, como membro da associação Szek.org (Associação Húngara de Comércio Eletrónico), reconhece como vinculativo o Código de Ética desta organização. O código está disponível no seguinte link: <https://ecommerce.hu/wp-content/uploads/2018/06/ecommerce-hungary-etikai-kdex-v20180625-final.pdf>

14. Programa de Fidelização

14.1. Uma descrição detalhada do programa de fidelização da loja online Tulli encontra-se disponível no seguinte link: <https://www.tulli.pt/informacoes-sobre-pontos-de-fidelidade>

Anexo

Responsabilidade Legal, Garantia e Condições de Garantia

1. Responsabilidade Legal (Rękojmia)

1.1. Em que casos pode exercer os seus direitos com base na responsabilidade legal? Se a nossa empresa não cumprir corretamente as

suas obrigações, poderá apresentar uma reclamação com base nas regras da responsabilidade legal, de acordo com o Código Civil (Ptk.) e outras disposições legais aplicáveis, incluindo o Decreto Governamental n.º 373/2021 (VI.30).

1.2. Quais são os seus direitos com base na responsabilidade legal? Tem o direito – à sua escolha – de solicitar a reparação ou substituição do produto, exceto se tal representar custos desproporcionados. Se a reparação ou substituição não for possível, pode solicitar uma redução do preço, exigir a reparação por conta do vendedor ou rescindir o contrato. Em caso de defeito grave, pode rescindir o contrato imediatamente. Em caso de rescisão, a empresa é obrigada a reembolsar imediatamente o valor pago.

Nota: Em contratos relativos a conteúdos digitais, o consumidor não pode proceder por si mesmo à reparação às custas da empresa. Se o consumidor solicitar a substituição nos primeiros três dias úteis, a empresa não pode invocar desproporcionalidade – o produto deverá ser substituído. Se a reparação ou substituição exigir desmontagem, a empresa suportará os custos de desmontagem e reinstalação. Os direitos baseados na responsabilidade legal podem ser substituídos por outros – contudo, se a mudança não for imputável à empresa, os custos adicionais são suportados pelo cliente.

1.3. Qual é o prazo para apresentar uma reclamação? O defeito deve ser comunicado o mais rapidamente possível após a sua deteção, o mais tardar no prazo de dois meses. O direito baseado na responsabilidade legal caduca dois anos após a celebração do contrato. Para produtos usados, este prazo é, no máximo, de um ano.

1.4. Onde pode apresentar a sua reclamação? As reclamações podem ser apresentadas na loja online da Tulli. A decisão de rescindir o contrato pode ser comunicada por escrito à loja.

1.5. Existem outras condições? No prazo de um ano após a entrega, basta provar que o produto foi fornecido pela nossa empresa. Após um ano, cabe ao cliente provar que o defeito já existia no momento da entrega. Também podem ser apresentados pedidos de responsabilidade legal para produtos adquiridos com desconto.

2. Garantia do Fabricante

2.1. Quando pode exercer a garantia do fabricante? Em caso de defeito num produto, pode – à sua escolha – exercer os seus direitos com base no ponto 1 (responsabilidade legal) ou nos direitos descritos neste ponto 2 (garantia do fabricante).

2.2. Quais os direitos conferidos por esta garantia? Apenas tem direito a solicitar a reparação ou substituição do produto defeituoso.

2.3. Quando é que um produto é considerado defeituoso? Um produto é considerado defeituoso se não cumprir os padrões de qualidade em vigor no momento da sua introdução no mercado ou se não apresentar as características indicadas pelo fabricante.

2.4. Qual é o prazo para apresentar um pedido de garantia? A garantia do fabricante pode ser invocada no prazo de dois anos a contar da data em que o produto foi colocado no mercado. Após este prazo, caduca o direito à garantia.

2.5. Onde e em que condições pode apresentar uma reclamação? A reclamação só pode ser dirigida ao fabricante ou fornecedor. O utilizador deve comprovar a existência do defeito.

2.6. Quando é que o fabricante (ou fornecedor) não é responsável? O fabricante não será responsável se conseguir provar que:

- o produto não foi fabricado nem colocado no mercado no âmbito da sua atividade comercial;
- o defeito não podia ser detetado com base nos conhecimentos científicos e técnicos disponíveis no momento da introdução no mercado;
- o defeito resulta da aplicação de disposições legais ou normas administrativas obrigatórias.

Nota: Não é permitido exercer simultaneamente os direitos ao abrigo da garantia do fabricante e da responsabilidade legal relativamente ao mesmo defeito. No entanto, caso a garantia do fabricante já tenha sido acionada, continuam a poder ser exercidos os direitos legais quanto ao produto ou componente substituído.

3. Garantia Legal Obrigatória

3.1. De acordo com o Decreto Governamental n.º 151/2003 (IX.22), o distribuidor é obrigado a prestar garantia legal obrigatória sobre determinados produtos. Os períodos de garantia são os seguintes: • um (1) ano para produtos com preço de venda mínimo de 25 EUR e máximo de 260 EUR;

- dois (2) anos para produtos com preço superior a 260 EUR e até 663 EUR;
- três (3) anos para produtos com preço superior a 663 EUR.

A reclamação deve ser apresentada dentro do respetivo período de garantia – após o qual o direito caduca. O consumidor tem o direito de exigir a reparação, substituição, redução do preço ou rescisão do contrato. O período de garantia começa com a entrega do produto ou com a sua entrada em funcionamento, desde que isso ocorra no prazo máximo de seis meses após a compra e a instalação seja feita pelo

distribuidor.

Se na primeira reparação se verificar que o produto não pode ser reparado, este deve ser substituído no prazo de 8 dias – salvo indicação em contrário por parte do consumidor. Se a substituição não for possível, o valor total deverá ser reembolsado no prazo de 8 dias. Se o produto tiver sido reparado três vezes e surgir um novo defeito, este deve igualmente ser substituído ou reembolsado.

Se a reparação demorar mais de 15 dias, o consumidor deve ser informado sobre a duração estimada. Se não for concluída no prazo de 30 dias, deverá ser oferecida substituição ou reembolso – salvo acordo em contrário.

A embalagem original não é necessária para apresentar uma reclamação de garantia. Produtos que não possam ser transportados manualmente ou que pesem mais de 10 kg devem ser reparados no local, ou recolhidos e reinstalados pela empresa.

A garantia não afeta os direitos legais do consumidor nos termos da responsabilidade legal ou de outras disposições legais.

3.2. Quando é que a empresa está isenta de responsabilidade? Apenas se conseguir provar que o defeito surgiu após a entrega.

Nota: Não é permitido exercer simultaneamente os direitos à responsabilidade legal, à garantia legal alargada e à garantia do fabricante relativamente ao mesmo defeito. No entanto, o consumidor tem o direito de escolher qual o regime jurídico que pretende aplicar

Endereço:

Hungria, 1211 Budapeste, Szikratávíró utca 12, Armazém C/3

E-mail: info@tulli.pt

Plataforma ODR (Resolução de Litígios Online):

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show>

Budapeste, 25 de setembro de 2024

Este documento está protegido por direitos de autor – qualquer utilização sem autorização do autor é proibida! Direitos de Autor / Autor: Rédei & Pál Escritório de Advogados, 2024, CP Contact Kft., 2017