

**Condições Gerais FS Cosmetics, Fernanda Smits, Honma Tokyo.**

**Sumário:**

Artigo 1 - Definições

Artigo 2 – Identidade do empresário

Artigo 3 – Aplicação

Artigo 4 – A oferta

Artigo 5 – O contrato

Artigo 6 – Direito de arrependimento

Artigo 7 – Custos em caso de arrependimento

Artigo 8 - Exclusão do direito de arrependimento

Artigo 9 – O preço

Artigo 10 – Conformidade e garantia

Artigo 11 – Entrega e execução

Artigo 12 -Duração das transações: duração, cancelamento e renovação

Artigo 13 - Pagamento

Artigo 14 - Procedimento de reclamações

Artigo 15 - Litígios

Artigo 16 - Determinações adicionais ou divergentes

## Artigo 1 - Definições

Nestas condições gerais as definições se aplicam à:

- 1. Prazo de reflexão:** o período durante o qual o consumidor pode fazer uso do seu direito de arrependimento;
- 2. Consumidor:** uma pessoa física que não atue no âmbito de uma profissão ou empresa e fecha um contrato à distância com o empresário;
- 3. Dia:** dia do calendário;
- 4. Duração da transação:** um contrato à distância em relação à uma série de produtos e/ou serviços, no qual a obrigação de entrega e/ou busca está parcelada em tempo;
- 5. Suporte de dados sustentável:** todo meio que capacita o consumidor ou empresário a gravar a informação direcionada à ele, de uma maneira que possibilita uma futura pesquisa e reprodução não modificada da informação gravada;
- 6. Direito de arrependimento:** a possibilidade ao consumidor de desistir do contrato à distância dentro do prazo de reflexão;
- 7. Formulário modelo:** o formulário modelo para arrependimento que o empresário disponibiliza para o consumidor preencher quando ele quiser fazer uso do seu direito de arrependimento.
- 8. Empresário:** a pessoa física ou jurídica que oferece os produtos e/ou serviços à distância aos consumidores;
- 9. Contrato à distância:** um contrato para venda à distância de produtos e/ou serviços pelo qual é feito o uso exclusivo de uma ou mais técnicas para comunicação à distância no contexto de um sistema organizado pelo empresário, até a conclusão de um contrato ;
- 10. Técnica para comunicação à distância:** meio que pode ser usado para fechar um contrato, sem que o consumidor e empresário estejam juntos simultaneamente no mesmo espaço.
- 11. Condições Gerais:** as presentes Condições Gerais do empresário.

## **Artigo 2 - Identidade do empresário**

FS Cosmetics com nomes comerciais; Fernanda Smits e Honma Tokyo;

Pieter Calandlaan 513, 1068NN Amsterdam;

Número de telefone: +31(0) 6 5774 1818 das 9hrs às 17hrs , seg-sex.

Endereço de e-mail: info@fernandasmits.nl

Número kvk: 64457966

Número de identificação IVA: NL 265268540B01

## **Artigo 3 - Aplicação**

**1.** Estas condições gerais são aplicadas em toda oferta do empresário e em todo contrato estabelecido à distância e pedidos entre empresário e consumidor.

**2.** Antes que o contrato seja fechado à distância, o texto destas condições gerais é disponibilizado ao consumidor. Caso isso não seja possível por alguma razão, antes que o contrato seja fechado à distância, é mencionado que as condições gerais estão disponíveis com o empresário e que elas, a pedido do consumidor, serão enviadas o mais rápido possível sem custos ao consumidor.

**3.** Caso o contrato seja fechado à distância eletronicamente, antes que o contrato seja fechado, é possível que o texto destas condições gerais seja disponibilizado ao consumidor por meio eletrônico, desviando assim do parágrafo anterior, de forma que este possa ser gravado de forma simples pelo consumidor em um suporte de dados sustentável.

**4.** Para o caso de que além destas condições gerais, também hajam condições específicas de produto ou serviço que sejam aplicáveis, o segundo e terceiro parágrafos são aplicados em acordo e o consumidor pode, em caso de condições gerais contraditórias, apelar pela determinação aplicável que seja mais favorável para ele.

**5.** Caso uma ou mais determinações destas condições gerais, em qualquer momento sejam, em todo ou em parte, anuladas ou destruídas, então o contrato e estas condições permanecem para o restante e a determinação em questão será, em acordo mútuo, imediatamente substituída por uma determinação que se aproxime o máximo da original.

**6.** Situações que não foram tratadas nestas condições gerais, devem ser julgadas “no espírito” destas condições gerais.

**7.** Dúvidas sobre a explicação ou conteúdo de uma ou mais determinações das nossas condições, devem ser explicadas “no espírito” destas condições gerais.

#### **Artigo 4 – A oferta**

**1.** Se uma oferta tem uma duração limitada ou acontece sob condições, isto é enfaticamente mencionado na oferta.

**2.** A oferta é sem compromisso. O empresário tem o direito de mudar e ajustar a oferta.

**3.** A oferta contém uma descrição completa e exata dos produtos e/ou serviços oferecidos. A descrição é suficientemente detalhada para possibilitar uma boa avaliação da oferta pelo consumidor. Caso o empresário faça uso de figuras, essas são uma representação verdadeira dos produtos e/ou serviços oferecidos. Enganos e erros aparentes não vinculam o empresário.

**4.** Todas as figuras, especificações e dados na oferta são indicações e não podem ser razão para reembolso ou dissolução de contrato.

**5.** As figuras nos produtos são uma representação verdadeira dos produtos oferecidos. O empresário não pode garantir que as cores representadas sejam exatamente como as cores verdadeiras dos produtos.

**6.** Cada oferta contém tal informação, que fica claro para o consumidor quais são os direitos e obrigações que estão ligados à aceitação da oferta. Isso diz respeito especialmente:

- ao preço inclusive impostos;
- aos custos eventuais de entrega;
- a forma pela qual o contrato será fechado e quais atitudes serão necessárias para isso;
- se o direito de arrependimento é aplicável ou não;
- o modo de pagamento, entrega e a execução do contrato;
- ao prazo para aceitação da oferta; ao período para a aceitação da oferta e o prazo em que o empresário pode garantir o preço;
- ao nível da taxa de comunicação à distância, se o custo da utilização de meios de comunicação à distância é calculado numa base diferente da taxa de base para o meio de comunicação usado;

- se o contrato será arquivado após ser fechado e, assim sendo, de qual forma este pode ser consultado pelo consumidor;
- a forma pela qual o consumidor, antes de fechar o contrato, possa controlar os dados oferecidos por ele no contrato e se desejar como restaurá-los;
- os outros idiomas nos quais, além do Holandês o contrato possa ser fechado;
- os códigos de conduta aos quais o empresário se submeteu e a maneira pela qual o consumidor pode consultar esses códigos de conduta por via eletrônica.

### **Artigo 5 – O contrato**

- 1.** O contrato é fechado, sob as condições do determinado no artigo 4, no momento de aceitação da oferta pelo consumidor e ao preencher os requisitos das condições estabelecidas.
- 2.** Se o consumidor aceitou o contrato por via eletrônica, o empresário confirma de imediato por via eletrônica o recebimento da aceitação da oferta. Enquanto o recebimento dessa aceitação não for confirmado pelo empresário, o consumidor pode dissolver o contrato.
- 3.** Se o contrato é fechado eletronicamente, o empresário toma as medidas técnicas e organizadoras adequadas para a proteção da transferência eletrônica de dados e cuida de um ambiente seguro na web. Se o consumidor puder pagar eletronicamente, o empresário irá considerar medidas de segurança adequadas para isso.
- 4.** O empresário pode - dentro dos quadros legais – se informar se o consumidor pode cumprir as obrigações de pagamento, assim como todos os fatos e fatores que são de importância para se fechar um contrato à distância. Se o empresário tiver boas razões para não fechar o contrato, ele tem o direito de recusar o pedido ou de ligar condições especiais à execução.
- 5.** O empresário enviará ao consumidor com o produto ou serviço a seguinte informação, seja por escrito ou de forma que possa ser gravado em um suporte de dados sustentável:
  - a. o endereço do estabelecimento do empresário onde o consumidor possa ir com reclamações;
  - b. as condições sob as quais o consumidor pode fazer uso do direito de arrependimento, assim como mencionar claramente caso for excluído o direito de arrependimento;
  - c. a informação sobre garantias e serviços existentes depois da compra;
  - d. os dados tomados no artigo 4 parágrafo 3 destas condições, a não ser que o empresário tenha transferido estes dados ao consumidor antes da execução do contrato;

- e. e. as exigências para cancelamento do contrato caso o contrato tenha a duração de mais de um ano ou tempo indeterminado.

**6.** No caso de uma transação de duração a determinação do parágrafo anterior é apenas aplicável na primeira entrega.

**7.** Cada contrato é fechado sob as condições suspensivas de disponibilidade suficiente dos produtos relacionados.

## **Artigo 6 – Direito de arrependimento**

### *Na entrega dos produtos:*

**1.** Na compra dos produtos o consumidor tem a possibilidade de rescindir o contrato sem dar razões durante 14 dias. Esse prazo de reflexão se inicia no dia do recebimento do produto pelo consumidor ou um dia anteriormente indicado pelo consumidor ao representante do empresário.

**2.** Durante o prazo de reflexão o consumidor vai lidar cuidadosamente com o produto e a embalagem. Ele só irá desembalar ou usar o produto na medida que for necessária para poder julgar se ele deseja manter o produto. Se ele fizer uso do direito de arrependimento, ele irá retornar o produto ao empresário com todos os apetrechos entregues e – se razoavelmente possível - no estado original e embalagem, conforme as instruções razoáveis e claras concedidas pelo empresário.

**3.** Quando o consumidor deseja fazer uso do seu direito de arrependimento, ele é obrigado a avisar o empresário dentro de 14 dias depois do recebimento do produto. O aviso deve ser feito pelo consumidor por meio do formulário modelo. Depois que o consumidor avisou que quer fazer uso do direito de arrependimento, o cliente deve retornar o produto dentro de 14 dias. O consumidor deve comprovar que os produtos foram retornados a tempo, através de, por exemplo, um comprovante de envio.

**4.** Se o cliente não avisou dentro do prazo mencionado nos parágrafos 2 e 3 que quer fazer uso do seu direito de arrependimento e respectivamente não retornou o produto ao consumidor, a compra é um fato.

### *Na prestação de serviços:*

**5.** Na prestação de serviços o consumidor tem o direito de rescindir o contrato durante no mínimo 14 dias sem dar razões, iniciando no dia de fechar o contrato.

**6.** Para fazer uso do seu direito de arrependimento, o consumidor irá se direcionar às instruções razoáveis e claras oferecidas pelo empresário.

## **Artigo 7 – Custos em caso de arrependimento**

**1.** Caso o consumidor faça uso do seu direito de arrependimento, ele receberá no máximo a conta dos custos de retorno.

**2.** Se o consumidor pagou uma quantia, o empresário irá devolver essa quantia o mais rápido possível, porém dentro de 14 dias depois do arrependimento. Neste caso há a condição de que o produto já deve ter sido recebido pelo comerciante ou provas conclusivas do retorno devem ser apresentadas. O reembolso acontecerá pelo mesmo método de pagamento que foi usado pelo consumidor a não ser que o consumidor expresse a permissão de usar outro método de pagamento.

**3.** No caso de danificação do produto por causa de um manuseamento descuidado do consumidor, ele será responsável pela diminuição do valor do produto.

**4.** O consumidor não pode ser responsabilizado pela diminuição do valor do produto quando o empresário não tiver fornecido todas as informações obrigadas legalmente sobre o direito de arrependimento, isso deve acontecer antes de fechar o contrato de compra.

## **Artigo 8 - Exclusão do direito de arrependimento**

**1.** O empresário pode excluir o direito de arrependimento do consumidor para produtos conforme descritos nos parágrafos 2 e 3. A exclusão do direito de arrependimento vale apenas se o empresário anunciou isso claramente na oferta, ou a tempo antes de fechar o contrato.

**2.** A exclusão do direito de arrependimento é possível somente para produtos:

- a. que sejam estabelecidos pelo empresário de acordo com as especificações do consumidor;
- b. que sejam claramente de natureza pessoal;
- c. que pela sua natureza não possam ser devolvidos;
- d. que possam estragar ou envelhecer rapidamente;
- e. dos quais o preço está ligado à oscilações no mercado financeiro sobre os quais o empresário não tem influência;
- f. para jornais e revistas soltos;
- g. para software de computador de gravações de áudio e vídeo dos quais o consumidor abriu o selo.

**3.** A exclusão do direito de arrependimento é apenas possível para serviços:

- a. relativos a alojamento, transporte, restaurante ou atividades de lazer a serem realizados em uma determinada data ou durante um determinado período;
- b. cuja prestação tenha começado com o consentimento expresso do consumidor antes do prazo de reflexão expirar;
- c. sobre apostas e loterias.

### **Artigo 9 - O preço**

**1.** Durante o período mencionado na oferta, os preços de produtos e/ou os serviços não aumentam, exceto para mudanças de preços devido a mudanças nas taxas de IVA.

**2.** Em derrogação ao parágrafo anterior, o comerciante pode oferecer produtos ou serviços com preços variáveis, cujos preços estão sujeitos a flutuações do mercado financeiro e sobre os quais o empresário não tem influência. Esta ligação à flutuações e o fato de que qualquer preço mencionado seja preço-alvo é mencionado na oferta.

**3.** Os aumentos de preços no prazo de 3 meses após a conclusão do contrato só são permitidos se forem o resultado de regulamentos ou determinações.

**4.** Aumentos de preços 3 meses após a conclusão do contrato só são permitidos se o empresário estipulou e:

- a. são o resultado de regulamentos legais ou determinações;

ou

- b. o consumidor tem o poder de rescindir o contrato no dia em que o aumento de preços vigorar.

**5.** Na oferta de produtos ou serviços os preços mencionados incluem IVA.

**6.** Todas as tarifas estão sujeitas a erros de impressão e de formatação de texto. Para as consequências de erros de impressão e edição não aceitamos responsabilidade. Em caso de erros na impressão e edição, o empresário não é obrigado a fornecer o produto de acordo com o preço errado.



## **Artigo 10 - Conformidade e garantia**

**1.** O empresário garante que os produtos e/ou serviços preenchem os requisitos do contrato, as especificações indicadas na oferta, os requisitos de confiabilidade e/ou usabilidade e as determinações legais e/ou regulamentos governamentais existentes na data do contrato. Se concordou, o empresário também garante que o produto é apropriado para um uso diferente do normal.

**2.** Uma garantia fornecida pelo empresário, fabricante ou importador não altera os direitos legais que o consumidor possa aplicar para com o empresário, com base nos termos do acordo.

**3.** Quaisquer defeitos ou produtos errados entregues devem ser comunicados por escrito ao empresário dentro de 4 semanas após a entrega . O retorno dos produtos deve ser feito na sua embalagem original e em estado novo.

**4.** O período de garantia do empresário corresponde ao período de garantia de fábrica. No entanto, o empresário não é responsável pela funcionalidade final dos produtos para cada aplicação individual pelo consumidor, nem por qualquer orientação quanto ao uso ou aplicação dos produtos.

**5.** A garantia não se aplica se:

- o consumidor tiver reparado e/ou modificado os produtos entregues ou tiver deixado ser reparado e/ou modificado por terceiros;
- os produtos entregues forem expostos à circunstâncias incomuns ou forem tratados descuidadamente ou contrariando as instruções do empresário e/ou descritos na embalagem;
- o defeito seja em todo ou em parte o resultado das regras que o governo pediu ou pedirá em relação à natureza ou à qualidade dos materiais utilizados.

## **Artigo 11 – Entrega e execução**

- 1.** O empresário terá o maior cuidado ao receber e implementar os pedidos de produtos e na avaliação dos pedidos de prestação de serviços.
- 2.** Como local de entrega vale o endereço que o consumidor deu a conhecer à empresa.
- 3.** Levando em consideração o que é referido no parágrafo 4 do presente artigo, a empresa executará pedidos aceitos feitos com urgência dentro de 30 dias a menos que o consumidor concordou com um prazo de entrega mais longo. Se a entrega for atrasada, ou se um pedido pode ser executado apenas parcialmente, o consumidor será avisado dentro de 30 dias após o pedido ter sido feito. Neste caso o consumidor pode rescindir o contrato sem custos. O consumidor não tem direito à indenização.
- 4.** Todos os prazos de entrega são indicativos. O consumidor não tem qualquer direito ao prazo de entrega citado. A ultrapassagem de um prazo não dá ao consumidor direito de indenização.
- 5.** Em caso de dissolução conforme o parágrafo 3 deste artigo, o empresário reembolsará a quantia que o consumidor pagou o mais rápido possível, mas não mais que 14 dias após o término do contrato.
- 6.** Caso a entrega de um produto encomendado pareça ser impossível, o comerciante tentará disponibilizar um artigo de substituição. No mais tardar até a entrega, será informado de forma clara e compreensível que um artigo de substituição é entregue. Em itens substituídos, o direito de rescisão não pode ser descartado. Os custos de qualquer devolução são custeados pelo empresário.
- 7.** Os riscos de danos e/ou perda de produtos são do empresário até o momento da entrega ao consumidor, salvo outra coisa tenha sido expressamente concordada.

## **Artigo 12 -Duração das transações: duração, cancelamento e renovação**

- 1.** O consumidor pode encerrar, a qualquer momento, um contrato fechado por período indeterminado e que serve para a entrega regular de produtos ou serviços, levando em consideração as regras aplicáveis de rescisão e um aviso prévio de no máximo um mês.
- 2.** O consumidor pode encerrar a qualquer momento, mas perto do fim da duração determinada, o contrato fechado por um determinado período que serve para a entrega regular de produtos ou serviços, levando em consideração as regras aplicáveis de rescisão e um aviso prévio de até um mês.
- 3.** O consumidor pode, nos contratos mencionados nos parágrafos anteriores:
  - cancelar a qualquer momento e não ser limitado ao cancelamento em algum momento ou em um determinado período;
  - pelo menos terminar da mesma forma como ele foi iniciado por ele;
  - cancelar no mesmo período de aviso prévio como o empresário estipulou para si mesmo.

### *Renovação*

- 4.** Um contrato por um período definido, que se estende para a entrega regular de produtos ou serviços, não deve ser estendido ou renovado tacitamente por um certo período.
- 5.** Em derrogação ao parágrafo anterior, um contrato por um período definido e que sirva para a entrega de jornais com notícias diárias e semanais e revistas, pode ser renovado tacitamente por uma determinada duração de no máximo três meses, se o consumidor puder cancelar este contrato renovado com um aviso prévio de até um mês.
- 6.** Um contrato por um período determinado, que se estende para a entrega regular de produtos ou serviços, pode apenas ser prorrogado tacitamente por um período indefinido se o consumidor puder cancelar a qualquer momento com um aviso prévio de no máximo um mês, e caso o contrato se estenda para a entrega regular de jornais com notícias diárias e semanais e revistas, mas menos de uma vez por mês, vale o aviso prévio de até três meses.

### *Duração*

6. Se um acordo tiver uma duração de mais de um ano, o consumidor pode cancelar o contrato a qualquer momento depois de um ano com um aviso prévio de até um mês, a menos que a razoabilidade resista contra o cancelamento antes do final da duração concordada.

### **Artigo 13 - Pagamento**

1. Salvo concordado em contrário, os montantes devidos pelo consumidor devem ser pagos no prazo de 7 dias úteis após o prazo de reflexão a que se refere ao artigo 6 parágrafo 1. Na eventualidade de um acordo para prestar um serviço, este período começa depois que o consumidor recebeu a confirmação do contrato.

2. O consumidor é obrigado a mencionar erros nos dados de pagamento fornecidos ou indicados sem demora ao empresário.

3. Em caso de incumprimento de pagamento pelo consumidor, o empresário tem o direito, sujeito a limitações legais, de cobrar do consumidor os custos razoáveis anteriormente anunciados.

### **Artigo 14 – Procedimento de reclamações**

1. O empresário tem um procedimento de reclamações suficientemente conhecido e lida com a reclamação em conformidade com esse procedimento de reclamações.

2. As reclamações sobre o desempenho do contrato devem ser dentro de 7 dias totalmente e claramente descritas e apresentadas ao empresário, após o consumidor ter constatado as falhas.

3. Reclamações feitas ao empresário são respondidas contando dentro de um prazo de 14 dias a partir da data de recebimento. Caso seja previsto um tempo mais longo para uma reclamação ser processada, o empresário responde no prazo de 14 dias com um aviso de recebimento e indicação de quando o consumidor pode esperar uma resposta mais detalhada.

4. Caso a reclamação não possa ser resolvida em uma consulta mútua, surge um litígio sujeito à resolução de litígios.

5. Em caso de reclamações o consumidor deve se direcionar primeiramente ao empresário. Se não for possível chegar a uma solução, o consumidor tem a possibilidade de fazer sua reclamação pela plataforma Europeia ODR (<http://ec.europa.eu/odr>).

6. Uma reclamação não suspende as obrigações do empresário, a menos que o empresário indique de outra forma por escrito.

7. Se uma reclamação for considerada bem fundada pelo empresário, o empresário terá a opção de substituir ou reparar os produtos entregues sem custos.

### **Artigo 15 – Litígios**

1. Em contratos entre o empresário e o consumidor a que se referem a estas condições gerais, exclusivamente a lei holandesa é aplicável. Também se o consumidor for residente no estrangeiro.

2. A Convenção de Viena não se aplica.

### **Artigo 16 - Determinações adicionais ou divergentes**

Determinações adicionais ou diferentes destas condições gerais não podem ser para a desvantagem do consumidor e devem ser registradas por escrito ou armazenadas em um suporte de dados sustentável, de forma a que o consumidor possa ter acesso.

## Modelo de formulário de arrependimento

(somente preencher e retornar este formulário se você deseja cancelar o contrato)

Para

FS Cosmtics

Pieter Calandlaan 513 1068 NN AMSTERDAM

[info@fernandasmits.nl](mailto:info@fernandasmits.nl)

+31 (0) 6 57741818

Eu/Nós (\*) lhe comunico/comunicamos (\*) que por meio deste eu/nós (\*) cancelo/cancelamos nosso acordo sobre a venda dos seguinte bens/fornecimento(\*) de serviço a seguir (\*):

Pedido em (DD-MM-AAAA):

— Pedido número: —

Recebido em (DD-MM-AAAA):

— Nome do(s) consumidor (s).

— Endereço do(s) consumidor (s):

— Número de conta IBAN:

— Assinatura do consumidor (s)

(somente se este formulário é enviado em papel)

— Data (DD-MM-AAAA):

(\*) riscar o que não for aplicável.