

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO

Grupo Cerba Internacional
Ano 2024



ÍNDICE

1.	CLÁUSULAS GERAIS DE CONTRATAÇÃO	4
2.	ENVIO DE ENCOMENDAS	4
3.	DIREITO DE RETIRADA	5
4.	REIVINDICAÇÕES	5
5.	FORÇA MAIOR	5
6.	COMPETIÇÃO	6
7.	GENERALIDADES DA OFERTA	6
8.	PREÇO E PRAZO DE VALIDADE DA OFERTA	6
9.	DESPESAS DE TRANSPORTE	7
10.	FORMAS DE PAGAMENTO, TAXAS E DESCONTOS	7
11.	PROCESSO DE COMPRA	7
12.	GARANTIAS APLICÁVEIS	7
13.	GARANTIAS E DEVOLUÇÕES	8
14.	LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO	10

Este documento contratual regerá a aquisição de produtos e contratação de serviços através do site www.cerba.com, de propriedade da Cerba Internacional S.A. Espanha, doravante o FORNECEDOR, que oferece a venda de serviços e produtos de saúde.

A aceitação deste documento significa que o USUÁRIO:

- Você leu, entendeu e concorda com este texto.
- É uma pessoa com capacidade suficiente para contratar.
- Assumir todas as obrigações aqui estabelecidas.
- Estas condições terão prazo de validade indeterminado e serão aplicáveis a todos os contratos celebrados através do site do FORNECEDOR.

O FORNECEDOR informa que a empresa é responsável e conhece a legislação vigente dos países para os quais presta serviços ou envia os produtos, e reserva-se o direito de modificar unilateralmente as condições, sem que isso afete os bens ou promoções que foram adquiridos anteriormente. modificação.

IDENTIDADE DOS CONTRATANTES

Por um lado, o fornecedor dos produtos adquiridos ou serviços contratados pelo USUÁRIO é a Cerba Internacional S.A. Espanha, com sede em Plza. Ramon Llull 7-10, 08203 Sabadell (Barcelona), NIF A08559932 e telefone de atendimento ao cliente: 0034(93)7272233.

E por outro lado, o USUÁRIO, cadastrado no site através de nome de usuário e senha, sobre os quais tem total responsabilidade pelo uso e guarda, e é responsável pela veracidade dos dados pessoais fornecidos ao FORNECEDOR.

OBJETO DO CONTRATO

O presente contrato tem por objetivo regular a relação contratual de venda que nasce entre o FORNECEDOR e o UTILIZADOR no momento em que o UTILIZADOR aceita a caixa correspondente durante o processo de contratação online.

A relação contratual de venda implica a entrega, a troco de um determinado preço e divulgado publicamente através do site, de um determinado produto ou serviço.

Os idiomas em que os contratos serão contratados através deste Site serão: Espanhol e Catalão.

PROCEDIMENTO DE RECRUTAMENTO

O USUÁRIO, para acessar os serviços ou produtos oferecidos pela PROVEDORA, deverá se cadastrar através do site criando uma conta de usuário. Portanto, o USUÁRIO deverá fornecer livre e voluntariamente os dados pessoais que serão solicitados, os quais serão tratados de acordo com o disposto na regulamentação vigente sobre proteção de dados pessoais, Regulamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (GDPR) e a LOPDGDD 3/2018 de 5 de dezembro relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e detalhada na Política de Privacidade deste site.

O USUÁRIO selecionará um nome de usuário e uma senha, comprometendo-se a fazer uso diligente dos mesmos e a não disponibilizá-los a terceiros, bem como a notificar o FORNECEDOR da perda ou roubo dos mesmos ou de possível acesso por terceiro não autorizado. , para que proceda ao bloqueio imediato.

O PROVEDOR informa que durante o processo de compra ou contratação de produtos ou serviços você deverá se identificar com seu nome de usuário e senha. O usuário terá acesso aos seus pedidos, faturas, acompanhamento dos pedidos, se for o caso, bem como modificar dados ou baixar seus resultados. Estas senhas serão utilizadas para acessar os serviços prestados através do Site.

A PROVEDORA disponibiliza meios técnicos aos Usuários para identificar e corrigir erros na inserção de dados nos formulários. No carrinho de compras e nos formulários em geral será automaticamente validado que o formato dos dados está correto e o usuário terá a opção de corrigi-lo.

Uma vez criada a conta de utilizador, informa-se que de acordo com os requisitos do artigo 27 da Lei 34/2002, de Serviços da Sociedade da Informação e Comércio Electrónico (LSSICE), o procedimento de contratação seguirá os seguintes passos:

1. Cláusulas gerais de contratação.
2. Envio de encomendas.
3. Direito de retirada.
4. Reivindicações.
5. Força maior.
6. Competição.
7. Generalidades da oferta.
8. Preço e prazo de validade da oferta.
9. Custos de transporte.
10. Forma de pagamento, despesas e descontos.
11. Processo de compra.
12. Garantias aplicáveis.
13. Garantias e devoluções.
14. Lei e jurisdição aplicáveis.

1. CLÁUSULAS GERAIS DE CONTRATAÇÃO

Salvo estipulação específica por escrito, a realização de uma encomenda ao FORNECEDOR implicará a aceitação por parte do UTILIZADOR destas condições legais. Nenhuma estipulação feita pelo USUÁRIO poderá diferir daquelas do PROVEDOR se não tiver sido expressamente aceita antecipadamente e por escrito pelo PROVEDOR.

Para efetuar uma encomenda deverá seguir o procedimento de compra online e clicar em aceitação das CONDIÇÕES GERAIS DE COMPRA E NA SECÇÃO “PEDIDO COM OBRIGAÇÃO DE PAGAMENTO”.

2. ENVIO DE ENCOMENDAS

O FORNECEDOR não enviará nenhum pedido até que tenha verificado que o pagamento foi efetuado.

Nos casos de contratação de testes ou extrações, o pedido não implicará a entrega física de nenhum produto, pelo que o UTILIZADOR receberá um email com o número do pedido, que deverá ser apresentado quando se deslocar aos centros de extração ou centros de colaboração da Cerba.

Os envios de mercadorias serão normalmente realizados por CORREIO EXPRESSO (POSTAL EXPRESS, SEUR, UPS, STD, etc.), de acordo com o destino livremente designado pelo USUÁRIO.

As datas ou prazos de entrega serão entendidos como aproximados, não constituindo atraso o incumprimento essencial. Caso o FORNECEDOR não tenha entregue a mercadoria após 30 dias da data de entrega acordada, o cliente terá o direito de cancelar o pedido e receber o reembolso do valor total pago sem nenhum custo e sem qualquer responsabilidade por danos imputáveis ao FORNECEDOR.

O prazo de entrega costuma ser entre 2 e 5 dias úteis, dependendo da população de destino e da forma de pagamento escolhida. Este prazo entende-se desde que tenha sido confirmada a disponibilidade da mercadoria e verificado o pagamento integral da encomenda.

O FORNECEDOR não assumirá qualquer responsabilidade quando a entrega do produto ou serviço não ocorrer, porque os dados fornecidos pelo USUÁRIO são falsos, inexatos ou incompletos.

A entrega será considerada realizada quando a transportadora tiver colocado os produtos à disposição do USUÁRIO e o USUÁRIO, ou seu representante, tiver assinado o comprovante de entrega.

É da responsabilidade do UTILIZADOR verificar os produtos no momento da recepção e expor todas as reservas e reclamações que possam ser justificadas no documento de recibo de entrega.

Caso o contrato não implique a entrega física de algum produto, sendo estes baixados diretamente do site, o FORNECEDOR informará previamente o USUÁRIO sobre o procedimento que deverá ser seguido para realizar esse download.

3. DIREITO DE RETIRADA

O USUÁRIO tem os mesmos direitos e prazos para proceder à devolução e/ou reclamar quaisquer possíveis vícios ou vícios que o serviço apresente, tanto online como offline.

O UTILIZADOR dispõe do prazo de catorze dias de calendário, contados a partir da data de recepção do produto adquirido na nossa loja online, para o devolver caso o mesmo não corresponda às suas expectativas (artigo 71.º da Lei 3/2014 de 27 de Março). Em caso de desistência, todos os pagamentos recebidos por você serão devolvidos, incluindo os custos iniciais de envio do seu pedido.

O USUÁRIO poderá exercer o direito de rescisão via e-mail (shop@cerba.com) ou entrando em contato diretamente com qualquer um dos centros do FORNECEDOR.

O direito de rescisão não poderá ser aplicado nos seguintes casos:

1. Se o produto não for apresentado em perfeitas condições.
2. Se a embalagem do produto não for a original ou não estiver em perfeitas condições. A embalagem original deve proteger o produto para que seja recebido em perfeitas condições, sendo proibido o uso de lacres e fitas adesivas aplicadas diretamente sobre o mesmo.
3. Quando o produto é aberto sem que seja possível comprovar que não foi utilizado.
4. Em aplicativos de software baixados diretamente do portal.
5. Quando se tratem de produtos personalizados ou que, por razões de higiene ou outras exceções legalmente previstas, não sejam suscetíveis deste direito.

Para exercer o seu direito de rescisão, o UTILIZADOR deverá preencher o formulário que lhe disponibilizaremos: Formulário para o exercício do Direito de Rescisão e enviá-lo por email ao FORNECEDOR para o seguinte endereço: shop@cerba.com.

4. REIVINDICAÇÕES

Qualquer reclamação que o UTILIZADOR considere oportuna será atendida com a maior brevidade possível, podendo ser efetuada através do seguinte endereço de contacto:

Correio: shop@cerba.com.

Resolução de litígios online (Resolução de litígios online) De acordo com o Art. 14.1 do Regulamento (UE) 524/2013, a Comissão Europeia disponibiliza uma plataforma de acesso gratuito para a resolução de conflitos online entre o UTILIZADOR e o FORNECEDOR, sem necessidade de recorrer a. os tribunais, através da intervenção de um terceiro, denominado Órgão de Resolução de Litígios, que atua como intermediário entre os dois. Este órgão é neutro e dialogará com ambas as partes para chegar a um acordo, podendo finalmente sugerir e/ou impor uma solução para o conflito.

Link para a plataforma ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

5. FORÇA MAIOR

As partes não serão responsáveis por qualquer falha devido a uma causa importante. O cumprimento da obrigação será adiado até que cesse o caso de força maior.

6. COMPETIÇÃO

O USUÁRIO não poderá ceder, transferir ou transmitir os direitos, responsabilidades e obrigações contraídas na venda.

Se alguma estipulação destas condições for considerada nula ou impossível de cumprir, a validade, legalidade e cumprimento das restantes não serão afetadas de forma alguma, nem serão modificadas de forma alguma.

O USUÁRIO declara ter lido, conhecido e aceitado na íntegra estas Condições Gerais.

7. GENERALIDADES DA OFERTA

Todas as vendas e entregas realizadas pelo FORNECEDOR serão entendidas como sujeitas às presentes Condições Gerais.

Nenhuma modificação, alteração ou acordo contrário à Proposta Comercial do FORNECEDOR ou aqui estipulado terá efeito, salvo acordo expresso por escrito e assinado pelo FORNECEDOR, caso em que prevalecerão estes acordos particulares.

Dados os contínuos avanços técnicos e melhorias dos produtos, o FORNECEDOR reserva-se o direito de modificar as suas especificações em relação às informações fornecidas na sua publicidade, até que isso não afete o valor dos produtos oferecidos. Estas modificações também serão válidas caso, por qualquer motivo, a possibilidade de fornecimento dos produtos oferecidos seja afetada.

8. PREÇO E PRAZO DE VALIDADE DA OFERTA

Os preços indicados para cada produto incluem Imposto sobre Valor Acrescentado (IVA) ou outros impostos que possam ser aplicáveis. Estes preços, salvo indicação expressa em contrário, não incluem envio, manuseamento, embalagem, seguro de envio ou quaisquer outros serviços adicionais e anexos ao produto ou serviço adquirido.

Os preços aplicáveis a cada produto são os publicados no site e serão expressos em moeda EURO. O UTILIZADOR assume que a valorização económica de alguns dos produtos pode variar em tempo real.

Antes de efetuar a compra você pode conferir todos os detalhes do orçamento online: itens, quantidades, preço, disponibilidade, portes de envio, encargos, descontos, impostos e o total da compra. Os preços podem mudar diariamente enquanto o pedido não é feito.

Uma vez efetuado o pedido, os preços serão mantidos, estejam os produtos disponíveis ou não.

Qualquer pagamento efetuado ao FORNECEDOR implica a emissão de fatura em nome do USUÁRIO cadastrado ou da empresa que o USUÁRIO informou no momento da realização do pedido. Esta fatura será enviada juntamente com o produto adquirido, bem como em PDF para o endereço de e-mail fornecido pelo USUÁRIO.

Para qualquer informação sobre o pedido, o USUÁRIO poderá entrar em contato com o atendimento ao cliente do FORNECEDOR pelo telefone 0034(93)7272233 ou via e-mail para o endereço: shop@cerba.com.

9. DESPESAS DE TRANSPORTE

Os preços não incluem custos de envio ou comunicação, nem serviços adicionais, salvo acordo expresso por escrito em contrário.

Os custos de envio serão calculados no momento de guardar o cesto ou orçamento, uma vez que são calculados pelo peso dos produtos e pela morada de entrega.

10. FORMAS DE PAGAMENTO, TAXAS E DESCONTOS

O FORNECEDOR permite as seguintes formas de pagamento de uma encomenda:

- Cartão de crédito: não serão aplicados descontos ou cobranças.

11. PROCESSO DE COMPRA

Cesta (simulação de orçamento)

Qualquer produto do nosso catálogo pode ser adicionado ao carrinho. Neste serão observados apenas os itens, quantidade, preço e valor total. Uma vez salvo o carrinho, os impostos, encargos e descontos serão calculados de acordo com as informações de pagamento e envio inseridas.

As cestas não possuem qualquer vínculo administrativo, são apenas uma seção onde pode ser simulado um orçamento sem qualquer compromisso de ambas as partes.

A partir do carrinho você pode fazer um pedido seguindo os seguintes passos para sua correta formalização:

1. Verificando informações de faturamento.
2. Verificando o endereço de entrega.
3. Seleção da forma de pagamento.
4. Aceitação das Condições Legais.
5. Selecione a caixa "Pagar agora".

Uma vez processado o pedido, o sistema envia instantaneamente um e-mail ao departamento de gestão do FORNECEDOR.

Pedidos (solicitações de compra)

No prazo máximo de 24 horas, em dias úteis, será enviado ao USUÁRIO um e-mail confirmando o pedido.

12. GARANTIAS APLICÁVEIS

Todos os produtos e serviços oferecidos através do site são totalmente originais, salvo indicação em contrário na sua descrição. Todos têm um período de garantia de dois anos, de acordo com os critérios e condições descritos no Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de novembro, que aprova o texto consolidado da Lei Geral de Defesa dos Consumidores e Utilizadores e outras leis complementares.

13. GARANTIAS E DEVOLUÇÕES

A garantia dos produtos oferecidos responderá aos seguintes artigos baseados na Lei 23/2003 de 10 de julho sobre Garantias para a venda de bens de consumo:

- I. Conformidade dos produtos com o contrato
 1. Salvo prova em contrário, entender-se-á que os produtos cumprem o contrato desde que cumpram todos os requisitos abaixo expressos, salvo se pelas circunstâncias do caso algum deles não for aplicável:
 - a. Eles estão em conformidade com a descrição feita pelo FORNECEDOR.
 - b. São adequados para os usos a que normalmente se destinam produtos do mesmo tipo.
 - c. São aptos para qualquer utilização especial solicitada pelo cliente quando tal tenha sido comunicado ao FORNECEDOR no momento da celebração do contrato, desde que este tenha admitido que o produto é adequado para essa utilização.
 - d. Apresentam a qualidade e desempenho habituais de um produto do mesmo tipo que o cliente pode razoavelmente esperar, tendo em conta a sua natureza e, se for caso disso, as descrições das características específicas dos produtos fabricados pelo FORNECEDOR.
 - e. O FORNECEDOR descreve os detalhes, características técnicas e fotografias dos produtos fornecidos pelo seu fabricante, para que não fique vinculado a estas declarações públicas.
 2. A falta de conformidade resultante da instalação incorreta do produto será equiparada à falta de conformidade do produto quando a instalação estiver incluída no contrato de venda e tiver sido realizada pelo FORNECEDOR ou sob sua responsabilidade, ou pelo USUÁRIO quando a instalação defeituosa é devido a um erro nas instruções de instalação.
 3. Não será aplicável qualquer responsabilidade por faltas de conformidade que o UTILIZADOR tenha conhecimento ou não pudesse ter ignorado no momento da contratação ou que tenham origem em materiais fornecidos pelo UTILIZADOR.

II. Responsabilidade do FORNECEDOR

O FORNECEDOR responderá ao USUÁRIO por qualquer falta de conformidade que exista no momento da entrega do produto. O FORNECEDOR reconhece ao USUÁRIO o direito de reparar o produto, substituí-lo, reduzir o preço e rescindir o contrato.

III. Reparação e substituição de produtos.

1. Caso o produto não esteja em conformidade com o contrato, o UTILIZADOR poderá optar entre exigir a sua reparação ou substituição, salvo se uma destas opções for impossível ou desproporcional. A partir do momento em que o USUÁRIO notifique o FORNECEDOR da opção escolhida, ambas as partes deverão Esta decisão do USUÁRIO é entendida sem prejuízo do disposto no artigo IV abaixo para os casos em que o reparo ou substituição não coloque o produto em conformidade com o contrato .
2. Qualquer forma de correção que imponha ao FORNECEDOR custos que, em comparação com a outra forma de correção, não sejam razoáveis, será considerada desproporcional, tendo em conta o valor que o produto teria se não houvesse falta de conformidade, a relevância da falta de conformidade e se a forma alternativa de saneamento poderia ser realizada sem maiores inconvenientes para o USUÁRIO.

IV. Regras para reparo ou substituição do produto

A reparação e substituição obedecerão às seguintes regras:

1. Serão gratuitos para o USUÁRIO.

Esta gratificação incluirá as despesas necessárias incorridas para sanar a falta de conformidade dos produtos com o contrato, especialmente custos de envio, bem como custos relacionados com mão de obra e materiais.

2. Serão realizadas num prazo razoável e sem maiores inconvenientes para o utilizador, tendo em conta a natureza dos produtos e a finalidade que tiveram para o UTILIZADOR.
3. A reparação suspende o cálculo dos prazos referidos no artigo VII. O período de suspensão terá início a partir do momento em que o USUÁRIO disponibiliza o produto ao FORNECEDOR e terminará com a entrega do produto ao USUÁRIO. Durante os seis meses seguintes à entrega do produto reparado, o FORNECEDOR será responsável pela falta de conformidade que motivou o reparo. Presume-se que se trata da mesma falta de conformidade quando se reproduzem no produto defeitos da mesma origem dos manifestados inicialmente.
4. A substituição suspende os prazos referidos no artigo VII desde o exercício da opção até à entrega da nova. Em qualquer caso, o disposto no segundo parágrafo do artigo VII aplicar-se-á ao produto substituído.
5. Se concluída a reparação e entregue o produto, este continuar em desconformidade com o contrato, o UTILIZADOR poderá exigir a sua substituição, dentro dos limites estabelecidos no n.º 2 do artigo IV, ou a redução ou resolução do preço, o contrato nos termos do artigo V.
6. Caso a substituição não coloque o produto em conformidade com o contrato, o USUÁRIO poderá exigir a sua reparação, dentro dos limites estabelecidos no n.º 2 do artigo IV, ou a redução do preço ou a rescisão do contrato nos termos dos artigos V e VI.
7. O USUÁRIO não poderá exigir reposição no caso de produtos não fungíveis, nem no caso de produtos de segunda mão.

V. Redução de preços e rescisão contratual

A redução do preço e a rescisão do contrato proceder-se-ão, por opção do UTILIZADOR, quando o UTILIZADOR não possa exigir a reparação ou substituição do produto e nos casos em que estas não tenham sido efectuadas num prazo razoável ou sem maiores inconvenientes para o USUÁRIO. A resolução não prosseguirá quando a falta de conformidade for de menor importância.

VI. Critérios para redução de preços

A redução de preço será proporcional à diferença entre o valor que o produto teria no momento da entrega se estivesse de acordo com o contrato e o valor que o produto efetivamente entregue tinha no momento da entrega.

VII. Prazos

1. O FORNECEDOR é responsável por qualquer falta de conformidade que surja no prazo de dois anos a partir da entrega. Nos produtos em segunda mão, o FORNECEDOR e o UTILIZADOR poderão acordar um prazo mais curto, que não poderá ser inferior a um ano a partir da entrega.

Salvo prova em contrário, presumir-se-á que qualquer falta de conformidade que surja nos seis meses seguintes à entrega já existia no momento da entrega do produto, exceto quando esta presunção for incompatível com a natureza do produto ou com a natureza da falta de conformidade.

2. Salvo prova em contrário, a entrega considera-se efectuada no dia constante da factura ou etiqueta de compra, ou na correspondente guia de remessa se esta for posterior.
3. A acção para reclamar o cumprimento do disposto nos artigos anteriores caduca três anos a contar da entrega do produto.
4. O USUÁRIO deverá informar o FORNECEDOR da falta de conformidade no prazo de dois meses após tomar conhecimento da mesma.

Salvo prova em contrário, entender-se-á que a comunicação do USUÁRIO ocorreu no prazo estabelecido.

VIII. Acção contra o produtor

Quando for impossível ou ônus excessivo para o USUÁRIO entrar em contato com o FORNECEDOR por falta de conformidade dos produtos com o contrato de venda, ele poderá reclamar diretamente ao produtor para obter a substituição ou reparo do produto.

Em termos gerais, e sem prejuízo de cessar a responsabilidade do produtor, nos mesmos termos e condições que os estabelecidos para o FORNECEDOR, o produtor será responsável pela falta de conformidade quando se referir à origem, identidade ou idoneidade dos produtos, de acordo com a sua natureza e finalidade e com as normas que os regulam.

Entende-se por produtor o fabricante de um produto ou o seu importador no território da União Europeia ou qualquer pessoa que se apresente como tal indicando o seu nome, marca ou outro sinal distintivo no produto.

Quem tiver respondido ao USUÁRIO terá o prazo de um ano para repetir a responsabilidade pela falta de conformidade. Este período é contado a partir do momento em que a limpeza foi concluída.

14. LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

Estas condições serão regidas ou interpretadas de acordo com a legislação espanhola naquilo que não esteja expressamente estabelecido.

Para a resolução de todos os litígios ou questões relacionadas com este site ou com as atividades nele desenvolvidas, aplicar-se-á a legislação espanhola, à qual as partes se submetem expressamente, sendo preferencialmente competentes para a resolução de todos os conflitos derivados ou relacionados com a sua utilização os Tribunais e Tribunais mais próximos de Sabadell, à escolha do usuário.