

Lampemesteren GmbH

Rabanusstraße 14-16
36037 Fulda, Alemanha

Sociedade de responsabilidade limitada com sede social em Schlitz, Alemanha
AG Fulda, HRB 9016

Gerentes: Vanessa Stützle, Rosanna Gehring

N.º de Identificação de Pessoa Coletiva Alemã: DE 347 701 450

Número de Registo para Venda de Equipamento Elétricos ou Eletrónicos Alemão: DK 24210081

Responsável pelos Meios de Comunicação Social:

Vanessa Stützle, Rosanna Gehring

Você pode entrar em contato com o nosso serviço de atendimento ao cliente para dúvidas, reclamações e contestações através dos nossos [canais de contato](#).

Website: <https://www.lampemesteren.pt/>

As instruções aplicáveis ao direito de livre resolução aplicável aos contratos celebrados à distância para Consumidores podem ser encontradas na secção 6 dos presentes Termos e Condições Gerais ("TCG").

Para o armazenamento deste documento e a possibilidade de rever o texto do contrato (texto da oferta), consulte por favor a secção 2 dos TCG.

Procuramos também soluções orientadas para o cliente em questões jurídicas, pelo que pode, a todo o tempo, contactar-nos sem prejuízo de, caso não o faça, manter os seus direitos, sem qualquer restrição.

Visão geral dos Termos e Condições Gerais (com informações legais)

1. Validade
2. Possibilidade de guardar e visualizar o texto do contrato
3. Parte contratante, língua e conclusão do contrato
4. Preços e custos de entrega
5. Pagamento, entrega
6. Direito de revogação
7. Direito de devolução voluntária em 50 dias
8. Retenção do título
9. Garantia e gestão de reclamações
10. Nota sobre proteção de dados
11. Resolução de litígios para os Consumidores
12. Legislação aplicável, local de jurisdição
13. Cláusula de separabilidade

Termos e condições gerais

1. Validade

1.1. Os nossos contratos têm como base os seguintes TCG. Quaisquer termos e condições gerais de negócio do Consumidor que entrem em conflito ou que se desviem das seguintes disposições não serão aplicáveis. Os seguintes termos e condições aplicar-se-ão exclusivamente caso realizemos a entrega e o serviço sem reservas, mesmo que em conflito ou desvio dos termos e condições do Consumidor.

1.2. Quando estes termos e condições se referem a Consumidores, na aceção do artigo 2.º, alínea g) do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, consideram-se como tal as pessoas singulares que atuem com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional. Por outro lado, quando se referem aos Empresários (clientes comerciais) são pessoas singulares ou coletivas com capacidade jurídica que encomendam para fins comerciais, independentes ou de *freelance*. Para efeitos de aplicação, os presentes termos e condições aplicam-se tanto a Consumidores como a Empresários, exceto quando expressamente referido em contrário.

1.3. Ao encomendar enquanto Empresário no âmbito de entregas transfronteiriças, é necessário fornecer um Número de Identificação de Pessoa Coletiva ("NIPC") válido no âmbito da encomenda ou na conta do cliente. Ao introduzir um NIPC válido no campo fornecido, o cliente confirma que está a efetuar a encomenda como Empresário no contexto do seu negócio. Se o cliente não introduzir um NIPC, mas sim um número de identificação fiscal estrangeiro ou inválido, confirma assim que não está a encomendar como empresário ou não está no âmbito da sua atividade profissional. Neste caso, o cliente é tratado como um Consumidor. Uma alteração ou ajuste posterior não é possível.

1.4. Se os dias úteis forem especificados como prazos, isto deve ser entendido como todos os dias da semana, com exceção dos sábados, domingos e feriados celebrados na localidade da nossa sede (Alemanha).

2. Possibilidade de guardar e visualizar o texto do contrato

2.1. Mantemos estes Termos e Condições Gerais (TCG), assim como outras disposições contratuais, juntamente com os dados da sua encomenda, prontos para serem recuperados durante o processo de encomenda. Pode facilmente arquivar esta informação, descarregando os TCG e guardando os dados resumidos no processo de encomenda na loja online, utilizando as funções do seu navegador. Alternativamente, pode aguardar pela confirmação automática da receção da encomenda, que será enviada por e-mail após a conclusão da mesma para o endereço que nos forneceu. Este e-mail de confirmação de encomenda incluirá as disposições contratuais com os dados da sua encomenda e os TCG, os quais podem ser facilmente impressos ou guardados através do seu programa de e-mail.

2.2. O texto do contrato é armazenado por nós, mas por motivos de segurança não pode ser diretamente recuperado por si. Oferecemos acesso direto protegido por palavra-passe através de "A Minha Conta" para cada cliente. Aqui, pode gerir os seus dados e visualizar as informações de encomenda, desde que o registo tenha sido efetuado em conformidade. O cliente compromete-se a tratar os dados de acesso pessoal confidencialmente e a não os divulgar a terceiros não autorizados. A versão atual dos TCG estará sempre disponível no nosso website.

3. Parte contratante, língua e conclusão do contrato

3.1. O seu parceiro contratual é a Lampemesteren GmbH. As nossas ofertas publicitárias estão sujeitas a alterações desde que não se tornem o conteúdo de um acordo contratual.

Termos e condições gerais

3.2. Antes de submeter a sua encomenda, tem a opção de verificar e corrigir os dados que introduziu. Ao submeter a sua encomenda, está a efetuar uma declaração contratual vinculativa e declara que os dados que insere são verdadeiros. A confirmação da receção da encomenda é enviada imediatamente após a receção tecnicamente correta da sua encomenda.

3.3. O contrato é celebrado assim que aceitar um convite correspondente à sua encomenda e concluir o pagamento utilizando um dos nossos serviços de pagamento disponíveis. Estes incluem cartão de crédito (Adyen) - Maestro, Visa, Mastercard, pagamento à entrega, pagamento por referência bancária, PayPal (Payone), Apple Pay (Adyen) e MB Way.

3.4. Normalmente, receberá um e-mail com a solicitação de pagamento ou a notificação de envio no mesmo dia após a receção da sua encomenda. Se demorar mais tempo: está vinculado à sua encomenda durante um período máximo de 3 dias úteis e pode, evidentemente, cancelar a totalidade ou parte da sua encomenda antes de termos declarado a sua aceitação.

4. Preços e custos de envio

Nas encomendas feitas na nossa loja online, os preços mencionados na oferta no momento da compra são aplicáveis. Os nossos preços incluem o imposto sobre o valor acrescentado (IVA) legalmente exigido. Se efetuar a encomenda a partir de outro país, a taxa de IVA pode variar. A taxa de IVA aplicável será especificada no momento da finalização da compra e na fatura. Para clientes fora da União Europeia (por exemplo, Suíça), os preços não incluem o IVA.

5. Pagamento e entrega

5.1. Oferecemos os seguintes métodos de pagamento:

- **Pagamento com cartão de crédito via Adyen (Maestro, Visa, Mastercard)**

Introduz o número do seu cartão de crédito, validade e código de segurança. Estes dados não são armazenados por nós, mas são transmitidos diretamente à Adyen utilizando encriptação segura SSL de 128 bits. O seu cartão de crédito deve ser registado pelo banco emissor do seu cartão para o procedimento de autenticação Verificado por VISA e MasterCard SecureCode. A autenticação através de um código de segurança pessoal tem lugar em segurança entre si e o seu banco. Na entrada da encomenda, o montante é reservado no seu cartão de crédito. O cartão de crédito será debitado imediatamente após o processamento da encomenda. Esta forma de pagamento simples e rápida é completamente gratuita para si.

Cartão de débito:

Depois de introduzir os seus dados, o montante da fatura será debitado da sua conta. Tal como o pagamento por cartão de crédito, este método de pagamento também é gratuito para si.

- **Pagamento à entrega**

Paga o montante da encomenda, acrescido de 1 euro de sobretaxa, à empresa de entregas UPS, em dinheiro ou através de cartão bancário.

- **Pagamento através de referência bancária**

Após a compra, é gerada uma referência única bancária que permite efetuar o pagamento através de transferência bancária ou depósito, utilizando os dados fornecidos pela referência para identificar a transação.

- **PayPal**

Paga o montante da fatura através do fornecedor on-line PayPal. Para prosseguir com a encomenda, é necessário que esteja registado no site ou efetue o registo inicial (exceto para encomendas de visitantes via PayPal), autenticando-se com os seus dados de acesso e confirmando-nos as instruções de pagamento.

Termos e condições gerais

O cliente valida o pagamento ao submeter a encomenda na nossa loja online. Durante o processo de encomenda, receberá instruções adicionais sobre como aceder à página do fornecedor de pagamento.

- **Apple Pay**

O Apple Pay é um serviço de pagamento digital oferecido pela Apple que permite a realização de transações financeiras de forma rápida, segura e conveniente usando seus dispositivos Apple, como iPhone, iPad, Apple Watch e Mac. Com o Apple Pay, os usuários podem adicionar os seus cartões de crédito, débito e pré-pagos aos seus dispositivos e realizar pagamentos em lojas físicas, online e em aplicações compatíveis, sem a necessidade de inserir os detalhes do cartão a cada transação. O serviço utiliza a tecnologia de tokenização para proteger as informações do cartão, garantindo assim a segurança das transações.

- **MB Way**

O MB Way permite um pagamento rápido através do seu dispositivo móvel. A transação é feita através da aplicação MB Way, introduzindo o seu número de telefone e confirmando o pagamento. Receberá mais informações durante o processo de encomenda.

5.2. O envio é efetuado através de um prestador de serviços de transporte. Não é possível o envio para apartados ou entregas postais a levantar. Salvo acordo em contrário, a entrega é efetuada por transportadora até à beira da estrada (carga e descarga não incluídas), na morada de entrega indicada pelo cliente. Existe ainda a possibilidade de entrega num ponto de recolha. Será informado por nós assim que a mercadoria sair do nosso armazém. Entregas em chamadas estações de encomendas automáticas (*"packstations/pick-up points"*) só podem ser feitas em casos excecionais. Se a entrega não for bem-sucedida, o transportador deixará uma notificação com informações sobre as opções seguintes.

5.3. Os prazos de entrega, meramente indicativos, não vinculativos e no melhor cenário possível, podem variar entre 4 a 7 dias úteis para produtos em armazém. Se tiver encomendado vários artigos com diferentes prazos de entrega, faremos o possível para realizar uma entrega completa. Se houver uma diferença significativa nos prazos de entrega, e na medida do razoável para si, entregaremos primeiro os artigos disponíveis. Esta prática não acarreta custos adicionais de envio.

5.4. Se o nosso próprio fornecimento não ocorrer de forma correta e atempada, e essa falha não for devida a motivos que nos sejam imputáveis, a obrigação de entrega será anulada. Se a mercadoria não estiver disponível, será informado imediatamente e qualquer pagamento efetuado antecipadamente será reembolsado sem demora.

5.5. O prazo de entrega começa no dia seguinte à emissão da ordem de pagamento ao banco remetente no caso de pagamento através deste meio ou no dia seguinte à celebração do contrato para outros métodos de pagamento. Este prazo termina no último dia do período apresentado na respetiva ficha do produto. Se esse dia calhar num domingo ou num feriado reconhecido pelo Estado no local de entrega, o próximo dia útil será considerado como o último dia do prazo.

5.6. Se ocorrerem greves, bloqueios ou outras circunstâncias fora do nosso controlo que afetem a entrega, o prazo de entrega será prolongado adequadamente. Iremos informar imediatamente o cliente sobre o início e o fim desses obstáculos.

5.7. No caso dos Consumidores, o risco de perda ou dano acidental dos produtos vendidos durante o transporte passa para o Consumidor ou para um destinatário designado pelo Consumidor na entrega dos bens. Isso é válido independentemente de o envio estar ou não segurado. Caso contrário, o risco de perda ou dano acidental dos bens passa para o Consumidor na entrega da mercadoria ao transitário ou a outra pessoa ou instituição designada para a expedição, no caso de entrega em local diferente do local de execução.

6. Direito de livre resolução para os Consumidores

6.1. Nesta secção encontram-se as instruções sobre os requisitos e consequências do direito legal de livre resolução, conforme estabelecido no artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, para compras por correspondência. Importa salientar que o direito legal de revogação não se aplica aos revendedores comerciais.

Pedido de livre resolução

Direito de livre resolução

Tem o direito de rescindir este contrato no prazo de catorze dias, sem necessidade de indicar o motivo.

O período de livre resolução é de catorze dias a partir do dia em que o cliente ou um terceiro por si nomeado, que não seja o transportador, adquira a posse física do produto encomendado.

Para exercer o seu direito de livre resolução, deve contactar-nos (Lampemesteren GmbH, Rabanusstraße 14-16, 36037 Fulda, Alemanha, telefone: +351 215 565 735 (chamada para a rede fixa nacional), disponível de segunda-feira a sexta-feira das 9:00h às 11:00h, e-mail: info@lampemesteren.pt, através de uma declaração clara (por exemplo, uma carta ou um e-mail) na qual se preveja a sua livre vontade de exercer o seu direito de livre resolução. Pode utilizar o modelo de formulário de livre resolução em anexo para este fim, não sendo o mesmo obrigatório.

Nesse sentido, basta que envie a notificação do exercício do direito de livre resolução antes do final dos catorze dias estabelecidos.

Consequências do exercício do direito de livre resolução

Se o cliente resolver este contrato, iremos reembolsar todos os pagamentos que recebemos do cliente, reembolsaremos todos os pagamentos recebidos do cliente, incluindo os custos de entrega (exceto os custos adicionais resultantes da escolha de um tipo de entrega diferente da entrega padrão mais económica por nós oferecida), sem demora e o mais tardar catorze dias após recebermos a notificação de rescisão do contrato. Para o reembolso, utilizaremos os mesmos meios de pagamento que o cliente usou na resolução original, a menos que acordado de forma diferente com o cliente, não será cobrada qualquer taxa por este reembolso. Podemos reter o reembolso até recebermos a mercadoria de volta ou até o cliente fornecer prova de devolução da mercadoria, o que ocorrer primeiro.

O cliente deve devolver ou entregar a mercadoria (Lampemesteren GmbH, Rabanusstraße 14-16, 36037 Fulda, Alemanha) imediatamente e, em qualquer caso, no prazo máximo de catorze dias a partir do dia em que nos informar da rescisão do contrato. O prazo é considerado cumprido se a mercadoria for enviada antes do final dos catorze dias. Nós suportamos os custos de devolução da mercadoria. O cliente só é responsável por qualquer depreciação da mercadoria resultante da manipulação da mesma que exceda o necessário para verificar a sua natureza, características e funcionamento.

6.2. Exceções ao direito de livre resolução

Existem exceções legais ao direito de livre resolução (cf. artigo 10.º do Decreto-Lei 24/2014, de 14 de fevereiro), pelo que o direito de livre resolução não se aplica aos contratos de entrega de mercadorias que não sejam pré-fabricadas e cuja fabricação dependa de uma escolha ou determinação individual pelo consumidor, ou que sejam claramente adaptados às necessidades pessoais do consumidor (produtos personalizados).

6.3. Modelo do formulário de livre resolução

Termos e condições gerais

O “modelo do formulário de livre resolução” mencionado anteriormente é reproduzido abaixo. Não tem necessariamente de o utilizar, mas pode também formular o seu pedido de livre resolução através do preenchimento do mesmo.

Modelo do formulário de livre resolução

(Se desejar revolver o contrato, por favor preencha e devolva o seguinte formulário).

- A Lampemesteren GmbH, Rabanusstraße 14-16, 36037 Fulda, Alemanha, telefone: +351 215 565 735 (chamada para a rede fixa nacional), durante o seguinte horário de atendimento: Segunda a sexta-feira 9h - 11h, e-mail: info@lampemesteren.pt

- Eu/Nós (*) resolvo(resolvemos) pelo presente o contrato por mim/nós (*) celebrado para a compra dos seguintes produtos (*)/a prestação do seguinte serviço (*)

- Encomendado em (*)/recebido em (*)

- Nome do(s) consumidor(es)

- Endereço do(s) consumidor(es)

- Assinatura do(s) consumidor(es) (só para comunicação em papel)

-Dados

(*) Riscar, se não for aplicável.

6.4. Candeeiros são, na sua maioria, artigos frágeis e sensíveis e, por isso, devem ser manuseadas com o devido cuidado. Antes de devolver a mercadoria, deverá embalá-la o mais cuidadosamente possível, de preferência na embalagem original com todos os acessórios e componentes de embalagem. Poderá utilizar embalagens exteriores de proteção, se necessário.

6.5. Por favor, tenha em atenção os nossos descontos e vouchers de encomenda:

Se receber um desconto na sua encomenda, seja através dos nossos descontos de encomenda ou de vouchers devido ao valor mínimo da encomenda atingido, e se o valor da encomenda necessário para esse desconto voltar a cair abaixo do valor original da encomenda devido a uma anulação (parcial), cobraremos a diferença entre o desconto recebido e o valor original da encomenda sem este desconto.

O não cumprimento do formulário acima não afeta o exercício efetivo do direito de livre resolução e não agrava a sua posição legal.

7. A nossa garantia voluntária de 50 dias de devolução do dinheiro (direito de devolução alargado)

7.1. Além do período legal de 14 dias para livre resolução, oferecemos uma garantia de reembolso voluntária adicional de 36 dias. Isso significa que pode devolver os seus produtos sem dar qualquer motivo dentro de um prazo total de 50 dias após a receção da mercadoria. O prazo começa quando recebe a totalidade da sua

Termos e condições gerais

mercadoria. A simples manifestação de vontade do exercício de direito de livre resolução, através do pedido de devolução, é suficiente para cumprir o prazo, após o qual deve, no prazo de 50 dias, devolver os produtos da sua encomenda. Este direito de devolução voluntária só pode ser exercido através da devolução da mercadoria, a menos que esta não possa ser enviada por correio. Nesse caso, as mercadorias serão recolhidas por um transportador designado por nós. Por isso, é necessário entrar em contacto com o nosso serviço de apoio ao cliente previamente. Assumiremos os custos de envio da devolução. Para iniciar o procedimento de devolução, contacte-nos clicando [aqui](#).

7.2. Se devolver mercadorias em conformidade com a política de devolução voluntária, reembolsaremos o preço de compra. Por favor, devolva a mercadoria cuidadosamente embalada - na medida do possível na embalagem original com todos os acessórios e componentes da embalagem. Se tiver quaisquer dificuldades com a embalagem ou com a utilização do nosso portal de devoluções, por favor contacte o nosso serviço de apoio ao cliente através dos meios acima descritos.

7.3. Fornecemos uma etiqueta própria para a devolução da mercadoria. Isto permite que a encomenda seja entregue gratuitamente ao prestador de serviços de expedição especificado. A recolha só é oferecida para mercadorias volumosas. Suportaremos os custos para a recolha de um artigo volumoso.

7.4. A nossa garantia voluntária de devolução está excluída se a mercadoria foi fabricada de acordo com as especificações do cliente (personalizada).

7.5. Por favor, note que as condições mencionadas neste ponto não se aplicam durante os primeiros 14 dias (direito legal de livre resolução, conforme previsto no ponto 6 dos TCG) da garantia de devolução do dinheiro de 50 dias, mas apenas nos 36 dias seguintes.

8. Retenção do título de propriedade

A mercadoria continua a ser nossa propriedade até que o pagamento total tenha sido efetuado.

9. Garantia e gestão de reclamações

9.1. Em caso de falta de conformidade ou de defeito de origem dos bens, o cliente pode recorrer à garantia legal de conformidade, cuja duração é de três anos a contar da entrega do bem em questão e que, consoante o caso, lhe permitirá solicitar uma reparação ou substituição, totalmente gratuita. Se não for possível ou razoável substituir o produto em garantia por um novo ou se o período de tempo for demasiado longo, o consumidor pode solicitar uma redução do preço ou a resolução do contrato, em conformidade com as disposições legais relativas à garantia legal acima mencionada.

Caso a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega da encomenda, o Consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato.

Em caso de reparação, o produto reparado beneficia de um prazo de garantia adicional de seis meses por cada reparação até ao limite de quatro reparações.

Em conformidade com os regulamentos legais, não seremos responsáveis, a título de exemplo, por danos que:

- Se devem a instalação inadequada (por exemplo, não cumprimento dos valores-limite de tensão de alimentação) e/ou utilização inadequada (por exemplo, utilização de produtos sem a correspondente marcação “à prova de água do mar” num ambiente com ar altamente salino ou utilização de produtos sem a correspondente classe de proteção IP44 e superior) em locais com humidade constante acima da média e/ou manutenção inadequada (por exemplo, através da utilização de agentes de limpeza inadequados, utilização de objetos pontas afiadas) dos produtos vendidos;
- São devidos ao uso ou a outro desgaste natural e normal;
- Se baseiam numa modificação não autorizada do produto (por exemplo, adições e/ou conversões).

Termos e condições gerais

Não seremos responsáveis, somente e na medida em que, não somos responsáveis pelos danos em causa.

Nos casos em que sejam fornecidos dados sobre a vida útil média dos candeeiros, referem-se a valores médios. Não é uma garantia de que um candeeiro dure pelo menos este tempo.

No caso dos Empresários, os pedidos no âmbito da garantia serão limitados a um período de um ano a contar da entrega, no caso de novas mercadorias.

No caso de produtos usados, apenas é aplicável a referida garantia legal de três anos aos Consumidores, não lhes sendo aplicável qualquer garantia voluntária. A garantia voluntária está igualmente excluída para a entrega de produtos usados a Empresários.

9.2. Os Empresários devem comunicar defeitos óbvios por escrito sem demora, mas o mais tardar no prazo de 5 dias a contar da receção da mercadoria. Em caso de descoberta de defeitos não óbvios, aplicar-se-á a obrigação de notificação de defeitos sem demora, o mais tardar no prazo de 5 dias após a descoberta do defeito. O envio a tempo da notificação deve ser suficiente para preservar os direitos dos compradores. Caso contrário, considera-se que a mercadoria foi aprovada também tendo em conta o respetivo defeito.

9.3. As limitações ou exclusões de responsabilidade de garantia estabelecidas nas disposições acima referidas sob 9.1. e 9.2. excluem expressamente pedidos de indemnização por danos com base num defeito resultante de lesão da vida, membro ou saúde resultante de uma violação do dever pelo qual somos responsáveis, bem como pedidos de indemnização por outros prejuízos resultantes de uma violação intencional ou por negligência grosseira do dever por nós cometida. O prazo de prescrição legal de 2 anos é aplicável aos créditos acima excluídos, nos termos do artigo 317.º do Código Civil. As limitações ou exclusões de direitos de garantia não se aplicam se tivermos assumido uma garantia sobre a qualidade da mercadoria ou se tivermos ocultado fraudulentamente a existência de um defeito. Os direitos de garantia do fabricante também não são excluídos. Na medida em que a nossa responsabilidade esteja excluída ou limitada ou sujeita às exceções acima mencionadas, isto inclui também a responsabilidade pessoal dos nossos funcionários, colaboradores, representantes legais e agentes indiretos.

9.4. Em caso de falta de conformidade ou de defeito de origem sujeitos à garantia legalmente estipulada, procederemos a reparar o defeito ou a substituir o artigo dentro do período de garantia. Regra geral, o Consumidor pode escolher, em caso de defeito, se a reposição da conformidade consiste em reparação ou substituição. De acordo com as disposições legais aplicáveis, temos o direito de recusar o tipo de reparação escolhido, em especial se a reparação só puder ser efetuada com custos desproporcionados e se a possibilidade de reparação não implicar desvantagens consideráveis para o cliente, nos termos gerais do abuso de direito. Nos contratos celebrados com Empresários para utilização profissional dos produtos, a escolha do tipo de recurso é feita exclusivamente pela nossa empresa. Nos casos legais de não aplicação de uma reparação ou substituição, o cliente tem o direito de exigir uma redução correspondente do preço de compra ou de resolução do contrato. Se os requisitos legais necessários forem cumpridos, também é possível um pedido de indemnização. A possibilidade de resolução é excluída se o defeito apenas reduzir de forma insignificante o valor ou a adequação do artigo adquirido.

9.5. Valorizamos a sua satisfação como cliente. Pode contactar-nos em qualquer altura utilizando um dos métodos de contacto indicados no início destes Termos. Faremos o nosso melhor para examinar o seu pedido o mais rapidamente possível e entraremos em contacto consigo assim que recebermos os documentos ou a sua apresentação ou queixa. Sem prejuízo, poderá ser um processo algo moroso, uma vez que os casos de garantia exigem frequentemente o envolvimento do fabricante. Em caso de reclamações, o cliente ajudar-nos-á se descrever o assunto do problema da forma mais precisa possível e, se necessário, enviar cópias dos documentos de encomenda ou, pelo menos, indicar o número da encomenda, número de cliente, entre outros. Caso não receba resposta da nossa parte no prazo de 5 dias úteis, por favor contacte-nos. Em casos excecionais, as mensagens de correio eletrónico podem ficar retidas nos filtros de spam dos nossos computadores ou dos computadores dos nossos clientes, ou uma mensagem pode não ter chegado ao consumidor por outros meios ou pode não ter sido enviada devido a um erro.

Termos e condições gerais

9.6. Para pedidos de serviço, por favor contacte o nosso departamento de serviço ao cliente como se segue:

Lampemesteren GmbH
Rabanusstraße 14-16
36037 Fulda, Alemanha

Como entrar em contacto connosco: <https://www.lampemesteren.pt/sobre-nos>

9.7. Adicionalmente, os Consumidores podem ainda apresentar as suas reclamações no Livro de Reclamações Eletrónico, disponível [aqui](#).

9.8. As promessas de garantia feitas pelos fabricantes dos produtos vendidos por nós só devem justificar reclamações contra esse mesmo fabricante. A garantia legal reclamada contra nós, enquanto vendedores, não será afetada por isto.

10. Nota sobre proteção de dados

A nossa prática de proteção de dados baseia-se nas disposições legais, em particular na Lei de Proteção de Dados Pessoais (Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto), bem como no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD). Detalhes sobre a recolha e utilização dos seus dados pessoais podem ser encontrados na nossa [Política de Privacidade](#), que também contém informações sobre a avaliação de crédito, no contexto dos quais os valores são calculados para a probabilidade de um pagamento em falta, em que os seus dados de contacto também poderão ser incluídos.

11. Resolução de litígios para os Consumidores

Esforçamo-nos por chegar a um acordo com o cliente em todos os momentos. Por favor, utilize o nosso e-mail de contacto: info@lampemesteren.pt ou as nossas outras opções de contacto anteriormente referidas. A Comissão Europeia fornece uma plataforma para a resolução de litígios em linha (ODR) com mais informações, que podem ser consultadas na Internet em <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

12. Legislação aplicável, local de jurisdição

12.1 A Lei Portuguesa é aplicável a todas as transações efetuadas com clientes no território Português. A Convenção das Nações Unidas sobre Contratos para a Venda Internacional de Mercadorias (CISG) e quaisquer outros acordos intergovernamentais, mesmo após a sua adoção no direito alemão, não se aplicam. No caso de contratos com uma finalidade que não pode ser atribuída à atividade profissional ou comercial do beneficiário (contrato com Consumidores), esta escolha de lei inclui que o consumidor não seja privado da proteção concedida pelas disposições obrigatórias da lei do Estado em que tem a sua residência habitual.

12.2 Nas transações comerciais com comerciantes e com pessoas coletivas de direito público, é acordado que a nossa sede social será o local de jurisdição para todos os litígios jurídicos relativos a estes termos e condições e contratos individuais celebrados sob a sua validade, incluindo ações sobre letras de câmbio e cheques. Neste caso, temos também o direito de processar no local de trabalho do cliente. Qualquer local de jurisdição exclusiva não será afetado pela disposição acima referida.

13. Cláusula de sobrevivência

Se disposições individuais destes termos e condições gerais forem total ou parcialmente inválidas ou perderem posteriormente a sua validade legal, tal não afetará de outro modo a validade dos restantes termos e condições gerais. As disposições inválidas serão substituídas pelas disposições estatutárias. O mesmo aplica-se na medida em que os termos e condições gerais contenham uma lacuna imprevista.

Termos e condições gerais

LAMPE  MESTEREN

Mai de 2025

A sua Lampemesteren GmbH