

## Condições gerais de venda da By Demes S.L.U.

### 1. Objeto e âmbito de aplicação

- 1.1. As presentes condições gerais de venda são aplicáveis à compra e venda de produtos e serviços entre a By Demes S.L.U. (a seguir designada "By Demes") e os seus Clientes (a seguir designado "Cliente").
- 1.2. O Cliente aceita expressamente todas as condições gerais de venda, tendo pleno conhecimento do seu conteúdo, depois de as ter aceites no processo de registo de cliente.
- 1.3. Será igualmente entendido como tendo sido aceites pelo Cliente, para todos os efeitos, quando realizar qualquer encomenda com a By Demes.
- 1.4. As presentes condições gerais de venda excluem a aplicação de quaisquer condições gerais de compra próprias do Cliente.
- 1.5. As transações de compra e venda entre a By Demes e o Cliente devem ser complementadas, quando apropriado, por quaisquer condições particulares que possam ser expressamente acordadas entre as partes; e quaisquer outras condições que não tenham sido expressamente aceites por escrito, não devem ser válidas para todos os efeitos.
- 1.6. O Cliente não pode ser considerado, em nenhuma circunstância, como representante da By Demes e não pode agir ou comprometer-se em seu nome. O Cliente deve agir sempre em seu próprio nome e por conta própria.
- 1.7. O Cliente pode utilizar a marca, nome comercial, logotipo, imagens e descrições das marcas distribuídas pela By Demes apenas para a promoção e publicidade dos produtos By Demes. O Cliente não tem nenhum direito sobre as marcas, nomes comerciais, logotipos, imagens e descrições; e os direitos da By Demes sobre as mesmas devem ser preservados em todo momento.
- 1.8. Caso as condições de venda não sejam cumpridas, a By Demes reserva-se o direito de alterar as condições de compra do Cliente.

### 2. Encomendas

2.1. Para se registar como cliente da By Demes, o Cliente deve preencher, assinar, carimbar e enviar por e-mail o formulário de cliente fornecido pelo seu agente [comercial designado](#). Uma vez que o departamento administrativo aprove os dados do Cliente e o registe no sistema, o Cliente pode efetuar a sua encomenda através dos seguintes meios:

- **Loja on-line:** Através da página web <https://www.bydemes.com/> e com os dados de acesso da conta da loja on-line, cujo utilizador será o seu código de cliente ("CLXXXXXX") e a senha que lhe forneceremos ou que poderá solicitar através da nossa web, seguindo o procedimento de [registo da conta da loja on-line](#). O Cliente será obrigado a alterar a senha aleatoriamente, uma vez que faça o login pela primeira vez.

- **Por escrito:** Por e-mail para o seu gestor de encomendas. Devem ser indicados o nome, o código do cliente e a referência do produto solicitado, bem como as especificações que o remetente considere adequadas, tais como a morada de expedição, a data de entrega, etc.

- **Pessoalmente:** Nas nossas lojas físicas em Barcelona, Madrid ou nas Ilhas Canárias.

2.2. A realização da encomenda pelo Cliente implica a aceitação integral dos preços, das especificações dos produtos à venda e destas condições gerais de venda.

2.3. Todas as encomendas estão sujeitas à disponibilidade.

2.4. Para que a ordem seja considerada eficaz, deve ser expressamente aceita pela By Demes.

### 3. Política de preços

3.1. A fixação do preço de revenda permite aos clientes da By Demes disporem de uma margem mínima garantida, em troca dos profissionais que promovem a venda dos nossos produtos, precisamente porque cada unidade vendida lhes proporciona, em princípio, uma margem superior à de outros produtos semelhantes, mas para os quais não existe um preço de revenda.

3.2. Todos os produtos terão um preço de venda ao público (PVP), que o Cliente encontrará na seção "[Produtos](#)" ou nas tarifas e catálogos da nossa web, uma vez que tenha efetuado o login com a sua conta de e-mail.

3.3. Todos os revendedores online manterão o mesmo preço de venda ao público (PVP) dos produtos das marcas HYUNDAI, AIRSPACE e VESTA by CLIMAX em todas as suas páginas web ou venda online.

3.4. Todos os produtos terão um preço líquido de acordo com o desconto marcado pelo representante de vendas do Cliente, que pode ser encontrado na seção "[Produtos](#)" de nossa página web, uma vez que tenha efectuado o login com a sua conta de loja online.

3.5. Os preços serão regularmente atualizados para manter os preços mais competitivos do mercado.

3.6. Os preços indicados são preços sem impostos que são sempre pagos pelo comprador.

3.7. Os preços e especificações dos produtos da By Demes estão sujeitos a alterações sem aviso prévio. As referências, especificações e preços são os indicados, exceto no caso de erros tipográficos ou de impressão.

3.8. No caso do Cliente efetuar uma encomenda de produtos com um preço incorreto, a By Demes informará o Cliente do preço correto e, em caso de aceitação, a encomenda será efetuada, desde que o Cliente a confirme expressamente com o preço correto. No caso de não aceitar o novo preço, o Cliente terá de devolver o material em perfeitas condições, caso contrário, ser-lhe-á faturado o preço total do material.

3.9. Os preços dos orçamentos, proformas e reservas serão válidos por um período máximo de 24 horas, podendo variar, com notificação prévia ao cliente, em caso de erro, variação de cotação ou acordo entre a By Demes e o Cliente.

3.10. Os preços das ofertas enviadas através da newsletter terão o prazo máximo indicado nas mesmas.

3.11. Em caso algum a By Demes será responsável por danos diretos ou indiretos, ou perda dos benefícios ou economias previstas que possam advir da utilização dos nossos equipamentos.

### 4. Faturação e pagamento

4.1. O Cliente pode pagar mediante cartão de crédito, PayPal ou transferência bancária. No caso de ter uma linha de crédito com a By Demes, o pagamento da compra será feito com as suas formas habituais de compra (débito domiciliado, transferência, confirming, cheque bancário ou contra cheque).

4.2. O Cliente deve pagar a primeira encomenda antecipadamente. Para encomendas subsequentes, as condições de crédito podem ser acordadas com a By Demes, mediante pedido ao seu agente comercial.

4.3. O Cliente concorda que a By Demes pode enviar faturas por e-mail para o e-mail de faturação da ficha do cliente. O Cliente também pode aceder a estas faturas através da seção "[Minhas faturas](#)", depois de ter efetuado o login na conta da loja on-line. O fato de o Cliente não receber as faturas por e-mail ou correio normal não o isenta da obrigação de pagamento.

4.4. No caso dos recibos serem devolvidos à conta do Cliente, os encargos bancários incorridos serão suportados pelo Cliente. Se necessário, a By Demes pode tomar medidas legais para recuperar o

## Condições gerais de venda da By Demes S.L.U.

montante total da dívida devida não paga pelo cliente, quer diretamente quer através da sua companhia de seguros.

4.5. Caso o Cliente não esteja em dia com o pagamento, perderá todos os seus direitos de garantia e o fornecimento de material será suspenso, o qual será repostado quando o Cliente pagar o montante devido, bem como quaisquer custos de devolução que possam ter sido incorridos. A propriedade dos produtos não passará para o Cliente até que o pagamento das faturas correspondentes tenha sido efetuado.

### 5. Expedição e transporte

5.1. O material será enviado para a morada indicada pelo cliente no momento da compra. Se o Cliente não indicar uma morada de entrega, será utilizada a que se encontra registada na nossa base de dados de registo de clientes.

5.2. O tempo de entrega será de aproximadamente 24-48 horas úteis, dependendo das áreas e países e a menos que haja falta de estoque. Para informação mais específica sobre os prazos de entrega, consulte previamente o departamento de vendas. A By Demes reserva-se o direito de escolher em cada caso a agência de transporte mais adequada para oferecer o melhor serviço ao Cliente.

5.3. Os períodos indicados são de natureza estimada e não vinculativa. A By Demes colocará todos os esforços para entregar os produtos dentro do prazo estabelecido. Qualquer atraso no cumprimento dos prazos não confere ao Cliente o direito de exigir danos diretos ou indiretos ou indenizações, de recusar a encomenda ou de suspender o cumprimento de qualquer obrigação, especialmente a de pagamento.

5.4. Na Península Ibérica, a entrega será gratuita para encomendas superiores a 750 euros líquidos no seu valor ou para as que forem recolhidas nas nossas lojas ou armazéns físicos, independentemente do seu valor. Para as restantes zonas e países, este limite variará, pelo que é favor consultar previamente o departamento comercial. A entrega de uma encomenda de frete pago dependerá também do acordo comercial alcançado entre o Cliente e a By Demes.

5.5. Para as encomendas que não excedam o montante anterior e que sejam enviadas através das nossas agências de transporte, será incluído um montante conceptual de porte, de acordo com o volume, as zonas e os países.

5.6. Os envios efetuados fora da União Europeia são geridos nas condições do Exworks L'Hospitalet de Llobregat. Os clientes fora da União Europeia devem enviar os dados completos dos seus despachantes alfandegários para que estes procedam à recolha do material nas nossas instalações.

5.7. Qualquer necessidade em relação à entrega de mercadoria que não esteja dentro do sistema habitual, tais como entregas urgentes, entregas aéreas, etc., será da responsabilidade do Cliente.

5.8. Em caso de incumprimento do prazo de entrega acordado, a indenização consistirá na devolução das despesas de envio pagas pelo cliente. Não será considerado incumprimento do prazo de entrega por ausência ou mudança da morada do destinatário, destinatário ou morada desconhecida, não pagamento de franquia, fornecimentos ou reembolsos, encerramento para férias, entregas tardias em segunda tentativa de entrega, força maior ou evento fortuito, ou outros não imputáveis à transportadora.

### 6. Defeitos de qualidade/quantidade

6.1. No momento da recepção da mercadoria, será obrigação do Cliente contar as embalagens e verificar o estado das caixas, deixando um registo na nota de entrega do transporte de qualquer incidente e/ou anomalia na recepção.

6.2. O Cliente deve informar à By Demes da existência destes defeitos de qualidade num prazo máximo de 48 horas a contar da data da sua recepção, comunicando-o por e-mail ao departamento de encomendas ou ao departamento comercial. Em caso de defeitos de quantidade, o Cliente terá um prazo máximo de 7 dias a partir da recepção da mercadoria para a comunicar, também ao seu gestor ou comercial por e-mail.

6.3. Uma vez decorridos estes prazos sem ter sido feita uma reclamação, entender-se-á que a mercadoria foi recebida pelo Cliente em perfeitas condições de qualidade e/ou quantidade e a By Demes não aceitará qualquer reclamação relativa à falta de material, produto errado ou dano.

6.4. Caso seja determinada a origem do pedido, os defeitos de qualidade e/ou quantidade serão corrigidos pelo departamento competente.

### 7. Devoluções (notas de crédito)

7.1. O Cliente terá um máximo de 15 dias naturais, a contar da data da recepção do material, para devolver o produto com o qual não se encontra satisfeito.

7.2. O Cliente só poderá solicitar uma nota de crédito preenchendo o formulário de pedido de nota de crédito disponível na seção ["Suporte"](#) da nossa página web, depois de ter efetuado o login.

7.3. O Cliente deve anexar uma cópia da fatura com a devolução do material e/ou nota de entrega.

7.4. Nenhum pacote será aceito se chegar às nossas instalações, detalhado no processo web, sem o seu número de nota de crédito correto ou em uma morada diferente à indicada no documento de devolução. O número da nota de crédito deve ser visível no exterior do pacote, para a sua correta identificação, quer se trate de um pedido online ou interno.

7.5. A devolução do material é feita a expensas do Cliente, pelo que serão rejeitadas as devoluções às custas do transporte, sempre com exceção das devoluções com autorização comercial prévia.

7.6. Se o motivo da devolução for estranho ao Cliente (por exemplo: entrega do produto errado, que não corresponde à encomenda), os custos de envio da devolução serão pagos pela By Demes, mas será necessária uma comunicação prévia com a By Demes para evitar equívocos administrativos e/ou logísticos.

7.7. A By Demes só aceitará produtos que sejam enviados nas suas embalagens originais, em perfeito estado, em estado novo e completo (com todos os acessórios, manuais, cabos, etc.).

7.8. A recepção do material devolvido não implica em caso algum a aceitação ou conformidade do seu estado, pelo que a By Demes terá um período de 10 dias para verificar o material em questão e notificar o Cliente de quaisquer danos no produto devolvido.

7.9. A By Demes não reembolsará produtos danificados ou cuja embalagem original tenha sido danificada.

7.10. Nos casos em que as devoluções não cumpram os critérios de aceitação, a By Demes procederá à devolução do produto a expensas do Cliente.

7.11. Se o produto cumprir as condições de devolução, a By Demes fará todo o necessário para originar um saldo a favor do Cliente para compras futuras à By Demes, equivalente ao preço originalmente pago pelo produto.

### 8. Substituições (DOA)

8.1. Em caso de necessidade de substituição de material, o Cliente deve solicitar uma DOA através do preenchimento do formulário de pedido de DOA disponível na seção ["Suporte"](#) da nossa página web, uma vez que o Cliente tenha efetuado o login.

8.2. O Cliente só poderá solicitar uma DOA se o material apresentar uma falha ou avaria no prazo de 30 dias após a data da compra. No caso de exceder 30 dias, o Cliente não poderá solicitar uma DOA e deverá solicitar uma reparação ou RMA, sempre com exceção de uma autorização comercial prévia para um pedido interno.

## Condições gerais de venda da By Demes S.L.U.

8.3. O Cliente deve devolver o material defeituoso, transporte pago, no prazo de 15 dias após a recepção do material de substituição. Se o prazo de devolução do material defeituoso for superior a 15 dias, não será possível ao Cliente reclamar a devolução do material e será faturado.

8.4. O cliente deve devolver o material defeituoso com a embalagem completa, original e em perfeito estado. Se necessário, pode utilizar a embalagem do material de substituição.

8.5. A By Demes será responsável pelo envio do material de substituição da DOA.

8.6. Uma vez recebido o material defeituoso, o departamento técnico verificará o motivo pelo qual o cliente solicitou a DOA e, se o motivo da DOA não for confirmado, porque o material está a funcionar corretamente ou que a avaria foi causada pelo cliente, a DOA deixará imediatamente de produzir efeitos e o material de substituição enviado será faturado.

8.7. Não serão aceites pacotes que cheguem às nossas instalações, detalhados no processo web, sem o seu número DOA correto ou para uma morada diferente da indicada no documento de substituição. O número DOA deve ser visível no exterior do pacote, para a sua correta identificação, quer se trate de um pedido online ou interno.

8.8. Em nenhuma circunstância o utilizador final pode telefonar à By Demes ou solicitar diretamente o serviço pós-venda ou enviar material DOA sem a documentação correspondente.

### 9. Reparações (RMA)

9.1. Em caso de avaria de um material, o Cliente deve solicitar uma RMA através do preenchimento do formulário de pedido de RMA na seção ["Suporte"](#) de nossa página web, uma vez que tenha efetuado o login.

9.2. O Cliente só poderá solicitar uma RMA se o material tiver uma falha ou avaria fora dos 30 dias seguintes à data da compra.

9.3. Para todas as reparações de produtos fora de garantia, será cobrado ao Cliente um mínimo de 30 minutos de Assistência Técnica (custo mínimo de reparação).

9.4. Os produtos danificados serão enviados a expensas do Cliente. A reparação ou mudança sob garantia será enviada a cargo da By Demes, exceto em casos diferentes que são devolvidos a transporte pago pelo Cliente.

9.5. Uma vez recebido o material defeituoso, o departamento técnico verificará o motivo pelo qual o Cliente solicita a RMA. Se o motivo da RMA não for confirmado, o material é devolvido a cargo do Cliente pela By Demes, com notificação por e-mail ao Cliente.

9.6. Não serão aceites pacotes que cheguem às nossas instalações, detalhados no processo web, sem o seu número RMA correto ou para uma morada diferente da indicada no documento de reparação. O número RMA deve ser visível no exterior do pacote, para a sua correta identificação, quer se trate de um pedido on-line ou interno.

9.7. Se um produto vendido durante o período de garantia precisar de ser substituído, pode haver dois casos:

- O produto entregue pode ser trocado por um equipamento equivalente de "Grau B", mantendo o período de garantia. Trata-se de um produto plenamente operacional, mas não é novo. Tem um número de série diferente, mas durante o período de garantia desta unidade de substituição, é mantido o número de série da unidade substituída.

- O produto entregue como substituto é novo. Neste caso, aplica-se um novo período de garantia de 2 anos.

9.8. Em nenhuma circunstância o utilizador final pode telefonar à By Demes ou solicitar um serviço pós-venda direto ou enviar mercadorias RMA sem a documentação correspondente.

### 10. Assistência técnica

10.1. O serviço técnico nas nossas instalações será faturado de acordo com a nossa tarifa atual.

10.2. Caso seja necessária a presença de pessoal técnico da By Demes nas instalações realizadas ou a realizar pelo Cliente, este deverá assumir os custos de deslocação, alojamento e manutenção do pessoal técnico e será faturado pelas horas utilizadas, com um máximo de 10 horas por dia útil, de acordo com a nossa tarifa atual.

10.3. O Cliente será responsável pela assistência técnica e comercial dos produtos vendidos tanto aos utilizadores finais como a outros distribuidores ou revendedores.

10.4. O Cliente deve formar os seus empregados ou vendedores para dar uma demonstração adequada e explicar as vantagens técnicas dos produtos, a fim de fornecer aos compradores toda a assistência necessária, desde a escolha do produto até à assistência pós-venda.

### 11. Garantia

11.1. A garantia da By Demes cobre defeitos de fabricação durante um período de 2 anos a contar da data de venda, com exceção de:

- Pilhas, baterias, DVRs, discos rígidos e SAI, que estão cobertos pela garantia do fabricante.

- Monitores TFT, LCD ou Plasma, cuja gestão deve ser processada diretamente pelo Cliente com o departamento técnico oficial do fabricante mais próximo de seu domicílio.

11.2. Esta garantia não inclui peças com desgaste normal, danos causados por sobrecargas ou tempestades, ou uso indevido ou abusivo do equipamento.

11.3. A obrigação da By Demes limita-se à reparação ou substituição dos produtos sob garantia, sem qualquer custo de peças ou mão-de-obra, se se provar que o material é defeituoso e que a utilização do equipamento foi adequada.

11.4. A By Demes não terá qualquer obrigação ao abrigo da garantia se o produto tiver sido alterado ou reparado incorretamente ou manipulado por pessoal que não seja da By Demes.

11.5. A By Demes não será responsável por quaisquer consequências ou avarias acidentais que se devam a falhas ou negligências.

11.6. A By Demes não será responsável por qualquer dano pessoal, dano material ou qualquer outra perda com base em alegações de que este produto falhou ou para o fim para o qual foi fabricado.

### 12. Material em depósito

12.1. Se o Cliente desejar uma mercadoria de forma condicional, deve ser feito um pedido por escrito indicando: razão, duração e número de encomenda.

12.2. A duração máxima permitida do material em depósito é de 30 dias.

12.3. A By Demes reserva-se o direito de aceitar ou rejeitar tal pedido.

12.4. Uma vez aceite o pedido, o material deve ser devolvido dentro do prazo estipulado e em perfeitas condições, incluindo toda a documentação original e todos os acessórios na sua embalagem interna original. A fim de preservar a embalagem original, não podem ser-lhe apostos selos ou rótulos diretamente e esta deve ser sempre transportada noutra embalagem de proteção.

12.5. Se a devolução não for feita no prazo estipulado, será faturada e cobrada ao número de encomenda indicado no pedido.

12.6. Se a mercadoria não for devolvida em perfeitas condições, será faturada a taxa equivalente ao dano em cada caso.

12.7. O material condicional de substituição não pode ser entregue

## Condições gerais de venda da By Demes S.L.U.

durante a reparação de equipamento danificado.

12.8. A garantia do equipamento não cobre a substituição do equipamento durante a sua reparação.

12.9. De determinados artigos, a By Demes dispõe de um stock limitado de unidades para atribuição durante a reparação de equipamento danificado.

12.10. Caso o equipamento não seja exatamente igual ao que se avariou, será oferecido o mais semelhante dos equipamentos disponíveis.

12.11. O custo fixo desse aluguer temporário será de 10% do PVP do equipamento alugado, independentemente da duração da reparação, de a reparação estar ou não sob garantia ou do custo final da reparação.

12.12. A By Demes não será responsável, direta ou indiretamente, pelas informações armazenadas em discos rígidos, cartões de memória, pendrives e qualquer suporte futuro utilizado para armazenar vídeos, imagens, fotografias e qualquer outro tipo de informação.

12.13. Qualquer dos anteriores suportes de memória enviados ao departamento técnico pode ser eliminado para um ensaio completo com o resto do material, sem que a By Demes seja responsável pela perda de informações ou dados.

### 13. Política de privacidade

13.1. A By Demes reconhece a importância de proteger a privacidade e os direitos dos seus Clientes e garante o correto tratamento dos mesmos, respeitando, tanto quanto possível, a legislação em vigor.

13.2. Ao registar-se no nosso sistema e na página web da By Demes, o Cliente aceita expressamente o tratamento dos seus dados pessoais de acordo com o seguinte link: <https://bydemes.com/pt/textos-legais/politica-de-privacidade>.

### 14. Direito aplicável e jurisdição

14.1. As presentes Condições Gerais de Venda são regidas e interpretadas de acordo com a legislação em vigor no território espanhol.

14.2. Em caso de litígio, as partes contratantes estão sujeitas aos Tribunais do domicílio do consumidor ou ao Tribunal aplicável de acordo com a legislação em vigor.

Para mais informações, por favor contacte-nos.



**BY DEMES PORTUGAL:**  
Pcta. Pedro Álvares Cabral,  
Lote 5, 2º Esq.  
2580-494 Carregado

Tel.: 308813089

portugal@bydemes.com



**SEDE SOCIAL:**  
Av/ Somosierra 22  
Nave F, Planta 1 inferior  
28700 San Sebastián de los Reyes  
(Madrid, Espanha)

Tel.: (+34) 917 544 804

madrid@bydemes.com



**DELEGAÇÃO BARCELONA:**  
C/ San Fructuoso 50-56  
08004 Barcelona (Espanha)

Tel.: (+34) 934 254 960

Fax: (+34) 934 261 904

bydemes@bydemes.com



**ARMAZÉM BARCELONA:**  
C/ Motors 348-358  
Polígono Industrial Gran Vía Sur,  
08908 Hospitalet de Llobregat,  
(Barcelona, Espanha)

Tel.: (+34) 934 254 960

almacenbcn@bydemes.com



[www.bydemes.com](http://www.bydemes.com)