

# Termos de utilização

Válidos a partir de 18 de março de 2024

[Descarregar PDF](#)

[Ver Termos de utilização anteriores](#)

A Catawiki é a principal plataforma comercial online para objetos especiais que satisfazem as paixões das pessoas. Existem mais de 75 000 objetos para leilão todas as semanas - cada um deles selecionado pelos nossos especialistas.

## Acordos entre nós

### Artigo 1.º - Termos de utilização

Os nossos Termos de utilização ('Termos' de forma abreviada) e outros documentos que mencionamos abaixo são acordos juridicamente vinculativos entre nós. Os Termos aplicam-se à sua utilização do nosso site, incluindo quaisquer subpáginas e subdomínios do site, das nossas aplicações para dispositivos móveis (telemóvel, tablet ou outros dispositivos inteligentes), das nossas interfaces de programas de aplicações e de todos os serviços associados.

Os nossos Termos são as regras que regem a navegação, licitação, compra e venda na Catawiki ou através da mesma. Todos os utilizadores da nossa plataforma comercial online têm de aceitar os nossos termos e estão vinculados pelos mesmos.

Dividimos os nossos Termos em Termos do comprador e Termos do vendedor. Isto ajuda-o a concentrar-se no que é mais relevante para si.

<b>Termos do comprador</b> Se pretende licitar ou comprar, estes aplicam-se a si.	<b>Termos do vendedor</b> Se pretende submeter ou vender, estes aplicam-se a si.
--	---

Também fornecemos mais informação no nosso [centro de ajuda](#). Se houver alguma discrepância entre o que consta nos Termos e o centro de ajuda, os Termos prevalecem.

Escrevemos os nossos Termos numa linguagem simples para que sejam fáceis de compreender. Mas se houver alguma palavra ou frase para a qual precise de mais esclarecimento, pode encontrar definições no nosso [glossário](#).

Todo o conteúdo do nosso site e das nossas aplicações, incluindo estes Termos, foi originalmente escrito em inglês, mas está disponível em vários idiomas. Em caso de conflito entre a versão em inglês de qualquer conteúdo do nosso site e das nossas aplicações e a versão noutra idioma, prevalece a versão em inglês.

Os nossos Termos, políticas e artigos do centro de ajuda foram preparados em conformidade com a lei holandesa. Quaisquer termos e conceitos legais utilizados nestes Termos devem ser interpretados de acordo com a lei holandesa.

## **Artigo 2.º - Diretrizes e políticas**

Para além dos nossos Termos, temos várias [diretrizes](#) e [políticas](#) para que a nossa plataforma comercial online se mantenha segura e fiável para os nossos utilizadores. Estas incluem:

- **[Diretrizes de submissão](#)**

As nossas diretrizes de submissão dão informação aos vendedores sobre os objetos que os nossos especialistas normalmente aceitam para os nossos leilões e sobre a melhor forma de os apresentar. Encontre mais informação nos nossos [Termos do vendedor](#).

- **[Política de avaliações](#)**

Os compradores podem escrever comentários sobre os vendedores a quem compram como forma de os avaliarem. Os vendedores podem responder a esses comentários. Para garantir uma total transparência, incluímos esta avaliação na nossa plataforma.

- **[Política de comunicação e antiassédio do utilizador](#)**

É importante para nós que todos sejam tratados com cortesia e respeito. Não toleramos comunicações inapropriadas, ofensivas, ameaçadoras ou de ódio contra qualquer um dos nossos utilizadores ou dos nossos funcionários.

Todas as diretrizes e políticas são consideradas parte integrante dos nossos Termos. Mas se houver discrepâncias entre os nossos Termos de utilização e as nossas diretrizes e políticas, os Termos de utilização prevalecem.

<p><b>Resumo:</b> Temos algumas diretrizes e <a href="#">políticas</a> para garantir que a Catawiki é um lugar seguro e respeitoso para os nossos utilizadores.</p>
---

## **Artigo 3.º - Outros acordos e leis**

A sua utilização da nossa plataforma comercial online pode também ser regida por outros acordos ou leis e regulamentos internacionais aplicáveis e esperamos que os cumpra. Estas incluem:

- **Contrato de venda**

Um comprador e um vendedor celebram um [contrato de venda](#) para cada objeto vendido através da nossa plataforma comercial online. Para mais informação, consulte o [Artigo 10.º](#).

- **Termos e condições dos vendedores profissionais**

Em certas situações, os vendedores profissionais podem ter os seus próprios termos e condições. Estes podem aplicar-se a uma compra, para além do contrato de venda. Mas apenas se forem divulgados antes da venda e não forem incompatíveis com os nossos Termos. Em caso de conflito, os nossos Termos e o modelo do contrato de venda prevalecem sempre sobre os termos das outras partes.

- **Leis e regulamentos para determinados objetos**

Existem leis e regulamentos para certos tipos de objetos vendidos na Catawiki. Por exemplo, álcool, armas (incluindo armas antigas), conteúdo explícito ou objetos protegidos por legislação relativa a património cultural ou espécies ameaçadas de extinção.

- **Leis e regulamentos aplicáveis a si**

Ao utilizar a nossa plataforma comercial online, está obrigado a cumprir todas as leis nacionais, europeias e internacionais aplicáveis e regulamentos vinculativos relativos à licitação, compra, submissão para venda e venda de objetos.

**Resumo:** Esperamos que cumpra todas as leis e regulamentos que se aplicam a si ou aos objetos que compra ou vende. Os nossos Termos prevalecem sobre termos e condições seus ou de terceiros.

## Como funciona a Catawiki

### Artigo 4.º - A Catawiki é uma plataforma comercial online

A Catawiki é uma plataforma comercial online. Juntamos compradores e vendedores de objetos especiais através de leilões online automatizados ou outros métodos de venda. Saiba mais [sobre nós aqui](#).

- **Somos um facilitador, não um vendedor**

A Catawiki não é uma casa de leilões tradicional. Não somos proprietários de nada do que é anunciado ou vendido na nossa plataforma comercial online. Isto significa que os nossos compradores compram diretamente aos vendedores que anunciam os seus objetos na nossa plataforma comercial online. O contrato de venda é celebrado diretamente entre o comprador e o vendedor e é importante que ambos cumpram as suas obrigações nos termos do contrato de venda. Nós fornecemos serviços a compradores e vendedores para lhes proporcionar excelentes experiências quando licitam, compram e vendem na nossa plataforma comercial online.

**Resumo:** Somos uma plataforma comercial online. Nós não vendemos objetos e não fazemos parte do contrato de venda celebrado entre compradores e vendedores.

### Artigo 5.º - Serviços e taxas

Gerimos uma plataforma comercial online que fornece diferentes serviços a compradores e vendedores. Ambas as partes pagam uma taxa por estes serviços. Ao utilizar a nossa plataforma comercial online, aceita que prestemos serviços tanto a compradores como a vendedores.

- **Os especialistas analisam e selecionam os objetos virtualmente**

Empregamos especialistas que têm muitos anos de experiência na sua área. Eles analisam e selecionam objetos virtualmente para serem vendidos na Catawiki. Os especialistas consultam as nossas [diretrizes de submissão](#) para decidir quais os objetos que devem selecionar. Cabe-nos a nós e aos nossos especialistas decidir que objetos se enquadram num dos nossos leilões. Pode saber mais sobre [o papel dos nossos especialistas aqui](#).

- **Serviços da plataforma**

Fornecemos vários outros serviços aos nossos utilizadores, para que os compradores possam encontrar os objetos especiais que procuram e os vendedores possam apresentar os seus objetos a um público internacional de licitantes que partilham a mesma paixão. Os nossos serviços também ajudam a assegurar um serviço de venda e pós-venda sem problemas.

- **Prestadores de serviços terceirizados**

Para melhorar a sua experiência e lhe fornecer uma plataforma comercial online segura e fiável, podemos utilizar ou recomendar prestadores de serviços terceirizados, tais como prestadores de serviços de pagamento ou de transporte. A sua utilização dos seus produtos, serviços, aplicações ou sites pode estar sujeita aos termos e condições desses prestadores e a outras políticas. Isto significa que, por vezes, podem ser aplicadas taxas adicionais. Se for esse o caso, informá-lo-emos.

- **Serviços auxiliares**

Podemos oferecer serviços adicionais também conhecidos como serviços auxiliares. Isto pode incluir transporte, seguros, fotografia e serviços de avaliação terceirizados. Podemos cobrar-lhe uma taxa adicional se utilizar estes serviços. Será informado antes de lhe ser cobrada essa taxa.

- **Os compradores pagam uma taxa de proteção do comprador**

Os compradores pagam a taxa de proteção do comprador para cada venda. A taxa para os compradores corresponde geralmente a 9% do preço de compra e a um [valor fixo adicional](#). Isto inclui o IVA (se aplicável). Adicionamos esta taxa aos custos totais que os compradores pagam na etapa final do pagamento. Podem ser aplicáveis descontos ou promoções. Será sempre informado sobre a taxa a pagar, antes de lhe ser cobrada.

- **Os vendedores pagam uma taxa de venda**

A taxa para os vendedores corresponde geralmente a 12,5% do preço de compra e a um [valor fixo adicional](#). Isto exclui o IVA (se aplicável). Deduzimos esta taxa no

pagamento que os vendedores recebem após a venda. Será informado se for aplicada uma taxa diferente ao seu caso.

**Resumo:** Oferecemos serviços a compradores e vendedores, incluindo a análise virtual de objetos e o provimento de uma plataforma segura e fiável aos nossos utilizadores. Cobramos uma taxa pelos nossos serviços. Ao prestarmos os nossos serviços, podemos utilizar serviços de terceiros.

## O utilizador e a sua conta

### Artigo 6.º - A sua conta da Catawiki

Antes de poder licitar, comprar ou submeter um objeto para venda, tem de criar uma conta na Catawiki. Qualquer pessoa com idade legal pode criar uma conta.

- **Países suportados**

Para criar uma conta, tem de residir num dos nossos países suportados. Só pode licitar a partir de países suportados para licitantes e vender a partir de países suportados para vendedores.

Será informado se, por alguma razão, um país anteriormente suportado for adicionado à nossa lista de países não suportados e residir nesse país. Neste caso, podemos ter de restringir os nossos serviços ou suspender ou encerrar a sua conta.

[Países suportados para licitantes e compradores](#)

[Países suportados para vendedores](#)

- **Forneça informação completa**

Forneça informação completa e verdadeira sobre si e/ou sobre a sua empresa. Não pode fornecer informação falsa ou se fazer passar por outra pessoa e/ou empresa.

- **Mantenha a sua informação atualizada**

É responsável por manter a informação da sua conta atualizada para garantir que a venda e a entrega dos objetos decorrem sem problemas. Além disso, nós ou os nossos prestadores de serviços de pagamento podemos pedir mais informação sobre si depois de ter criado a sua conta.

- **Dados para obrigações de comunicação**

Sujeito às leis e regulamentos que se aplicam a nós, podemos ter de recolher determinados dados seus, por exemplo, para fornecer às autoridades fiscais. Se lhe pedirmos esses dados, confirma que os fornecerá de forma correta e atempada. Caso não partilhe os dados necessários, podemos suspender (temporariamente) a sua conta ou tomar qualquer outra medida mencionada no [Artigo 13.º](#).

- **Verificação de informação**

Nós, e alguns dos nossos prestadores de serviços, temos a obrigação legal de verificar determinados dados que partilha connosco. Isto significa que podemos pedir-lhe que complete ou corrija certos dados que partilhou connosco em caso de incoerência ou incorreção.

- **Identificação**

Nós, os nossos prestadores de serviços de pagamento ou qualquer outro terceiro utilizado por nós para a prestação dos nossos serviços podemos pedir-lhe que se identifique como parte do registo da sua conta ou para concluir uma venda. Caso não seja possível verificar a sua identidade, pode não conseguir registar uma conta, concluir uma venda ou receber o seu pagamento.

Todos os dados fornecidos para efeitos de comunicação e/ou identificação são processados em conformidade com a nossa [Política de privacidade e proteção de dados](#).

- **Menores de idade**

Se estiver a utilizar a nossa plataforma comercial online como menor de idade, o que significa que ainda não atingiu a idade legal no seu país de residência, podemos assumir (e confiar) que criou uma conta com a autorização dos seus pais ou tutor legal.

- **Escolha um nome de utilizador apropriado**

O seu nome de utilizador deve ser apropriado e não deve ser ofensivo, ordinário ou enganador. Não pode infringir os direitos de propriedade intelectual ou outros direitos de terceiros. Podemos não aceitar um determinado nome de utilizador ou pedir aos vendedores que alterem o seu nome de utilizador, se este for igual ou muito semelhante ao de um vendedor já existente.

- **Mantenha a sua conta segura**

Não partilhe o seu nome de utilizador e a sua palavra-passe com ninguém. É responsável por qualquer atividade da sua conta, incluindo quaisquer obrigações de pagamento ou de entrega. Assumimos que só o próprio utilizador pode iniciar sessão utilizando o seu nome de utilizador e a sua palavra-passe. Para manter a sua conta segura, aconselhamo-lo a atualizar a sua palavra-passe regularmente.

- **A sua conta é uma responsabilidade sua**

A sua conta é uma responsabilidade sua e utiliza a nossa plataforma comercial online por sua própria conta e risco. O mesmo se aplica à sua utilização de meios técnicos, tais como computador, telefone ou ligação à Internet.

- **Fechar a sua conta**

Pode fechar a sua conta em qualquer altura. No entanto, temos o direito de recusar a eliminação da sua conta se, por exemplo, ainda tiver de cumprir determinadas

obrigações (tais como obrigações de pagamento ou entrega) para conosco ou para com um outro utilizador.

Se fechar a sua conta, isto não significa que todos os seus dados pessoais são automaticamente apagados. A nossa [Política de privacidade e proteção de dados](#) contém mais informação sobre os dados que são apagados e os que não podem ser apagados.

- **Recusar o registo de uma conta**

Fica ao nosso total critério recusar o registo de uma conta para licitar ou vender na nossa plataforma comercial online.

**Resumo:** Precisa de uma conta para licitar, comprar ou vender na Catawiki. É importante para si adicionar informação correta à sua conta, manter a sua informação atualizada e não partilhar o seu nome de utilizador e a sua palavra-passe com ninguém.

## **Artigo 7.º - Os seus dados pessoais**

Estamos empenhados em tratar os seus dados pessoais com cuidado e respeito e em os processar de forma responsável. Para mais informação, pode ler a nossa [Política de privacidade e proteção de dados](#). Em geral, recorremos a três princípios quando processamos os seus dados:

- **Sermos transparentes**

Queremos certificar-nos de que compreende o que acontece com os seus dados pessoais e como os processamos. Caso tenha alguma dúvida, não hesite em nos contactar.

- **Sermos cuidadosos**

Confia em nós para protegermos devidamente os seus dados pessoais. Como tal, somos cuidadosos na forma como os utilizamos e com quem os partilhamos. Monitorizamos constantemente qualquer risco que possa ter impacto na segurança ou na integridade da nossa plataforma comercial online e das nossas bases de dados internas e também outros riscos, como a fraude.

- **Sermos pertinentes**

No decurso das nossas operações, recolhemos os seus dados pessoais para nos ajudar a compreender como utiliza a nossa plataforma comercial online e onde podemos melhorar e ser mais pertinentes para si. Ainda assim, tentamos não recolher mais dados do que aqueles de que precisamos e apagamos os dados quando estes já não são relevantes para nós.

**Resumo:** Tratamos os seus dados pessoais com cuidado e respeito e esses dados são processados de forma responsável. Utilizamos os seus dados para podermos melhorar a sua experiência e pretendemos ser transparentes quanto aos dados que recolhemos e à

forma como os processamos.

## Comprar e vender

### Artigo 8.º - Como funcionam os leilões

Na Catawiki, organizamos leilões online de objetos especiais. Os licitantes podem licitar nestes objetos e o licitante com a licitação mais alta no final do leilão compra o objeto. Aqui tem um pouco mais de informação sobre como funciona:

- **[Posição e pesquisa](#)**

A posição dos objetos num leilão ou num feed baseia-se nos conhecimentos do especialista e em alguns outros critérios, incluindo algoritmos e, se disponível, publicidade paga.

A forma como os objetos lhe são mostrados ou a forma como aparecem na pesquisa tem por base a relevância por defeito (por exemplo, artista, ano, cor ou material) e, quando disponível, a publicidade paga. Pode filtrar a sua pesquisa utilizando diferentes critérios (por exemplo, categoria, marca ou se o objeto tem um preço de reserva). Além disso, utilizamos a personalização para o ajudar a encontrar o objeto especial que mais gosta.

- **Todas as licitações ou compras imediatas são vinculativas**

Todas as licitações ou compras imediatas efetuadas com sucesso na nossa plataforma comercial online são vinculativas. Isto significa que não pode retirar a sua licitação ou proposta de compra imediata e, se for o licitante com a licitação mais alta ou efetuar a compra imediata com sucesso, aceita pagar o objeto (e quaisquer outros custos como a taxa de proteção do comprador e os custos de envio). Saiba mais sobre licitações no nosso [centro de ajuda](#).

Assumimos que é o único a utilizar a sua conta. Isto significa que assumimos que faz todas as licitações associadas à sua conta. É por isso que é importante manter a sua conta segura (consulte o [Artigo 6.º](#)).

- **Os leilões terminam quando o tempo se esgota ou quando a compra imediata é utilizada**

Os leilões decorrem durante um tempo determinado e terminam quando o tempo se esgota. Pode ver quanto tempo lhe resta para licitar na página do objeto. Se utilizar a opção de compra imediata, o leilão termina assim que pagar o objeto.

- **Os leilões podem ser prolongados**

Se licitar no último minuto de um leilão, são adicionados 90 segundos ao tempo desse leilão. Isto garante que os outros licitantes interessados têm a oportunidade de fazer uma licitação mais alta. São adicionados 90 segundos por cada licitação feita neste tempo extra.



- **Como funcionam os preços de reserva**

Um vendedor pode definir um preço de reserva para o seu objeto. O preço de reserva é o valor mínimo que o vendedor aceita para vender o seu objeto. Se o preço de reserva não tiver sido alcançado no final de um leilão, o objeto não é vendido e não é celebrado nenhum contrato de venda.

- **Podemos facilitar as vendas após o leilão**

Se o preço de reserva de um vendedor não for alcançado ou se uma venda for cancelada, podemos oferecer várias opções ao vendedor. Estas incluem facilitar as vendas após o leilão, dando ao vendedor a oportunidade de propor o objeto ao licitante com a licitação mais alta ou aos licitantes seguintes. Ou deixar que o vendedor inclua o objeto num outro leilão da Catawiki. Podemos contactar os utilizadores para explorar e facilitar estas opções.

- **Os leilões são supervisionados por um notário independente**

Os nossos leilões são supervisionados por um notário independente, que se certifica de que os nossos Termos são cumpridos. Pode saber mais sobre [o papel do notário aqui](#).

**Resumo:** Todas as licitações são vinculativas e o licitante com a licitação mais alta no final de um leilão paga o objeto. Os leilões terminam num horário pré-determinado que pode ser prolongado devido a licitações feitas nos últimos 90 segundos de um leilão. Os leilões também podem terminar quando utiliza a opção de compra imediata com sucesso.

## **Artigo 9.º - Regras dos leilões online**

É importante que os nossos leilões sejam justos para todos e decorram sem problemas. Para manter a integridade da nossa plataforma comercial online e dos nossos leilões e para garantir que estes estão isentos de interferências, fraudes e comportamentos ilegais, aplicam-se as seguintes regras:

- **Carregar conteúdo apropriado**

Não pode publicar, listar ou carregar conteúdos ou objetos inapropriados em nenhum lugar da Catawiki. Isto inclui, mas não se limita a, material que o promova a si ou à sua empresa.

- **Certificar-se de que pode legalmente utilizar os nossos serviços**

Só pode utilizar os nossos serviços se estiver autorizado a celebrar contratos legalmente vinculativos (por exemplo, se tiver idade legal). Não pode utilizar a Catawiki se a sua utilização dos nossos serviços estiver temporária ou permanentemente suspensa. Além disso, tenha em atenção que alguns objetos colocados à venda só podem ser comprados ou vistos a partir de uma certa idade (por exemplo, álcool).

- **Respeitar os comentários e as avaliações**

Não pode tomar quaisquer medidas que possam prejudicar os nossos sistemas de comentários ou de avaliação. Saiba mais sobre isto na nossa [Política de avaliações](#).
- **Não transferir a sua conta**

Não pode transferir a sua conta (incluindo os comentários) ou a ID de utilizador para outra parte sem o nosso consentimento.
- **Manter a privacidade da informação dos utilizadores**

Não pode recolher informação sobre outros utilizadores, tais como endereços de e-mail, sem o consentimento dos mesmos.
- **Utilizar a informação de contacto de forma consciente**

Só pode utilizar a informação de contacto de outros utilizadores no contexto de uma transação específica na nossa plataforma comercial online (consulte o [Artigo 16.º](#)).
- **Não é permitido shill bidding**

Shill bidding é quando alguém licita num objeto para subir artificialmente o seu preço, desejabilidade ou posição no ranking de pesquisa. Este comportamento é estritamente proibido. É proibido licitar nos seus próprios objetos ou em objetos de familiares ou amigos.
- **Não são permitidos acordos paralelos entre utilizadores**

Os compradores e vendedores registados na nossa plataforma estão proibidos de fazer um acordo de venda que evite a nossa taxa de proteção do comprador e a taxa de venda ou que tenha um impacto negativo noutros utilizadores. Podemos tomar certas medidas se isto acontecer (consulte o [Artigo 13.º](#)). Se outro utilizador lhe pedir para concluir uma transação fora da Catawiki, informe-nos.
- **Os pagamentos têm de ser legais**

Não pode participar nos nossos leilões online se estiver direta ou indiretamente envolvido em branqueamento de capitais ou financiamento de terrorismo ou se estiver sujeito a quaisquer leis relativas a sanções económicas. Para verificar isto, os nossos prestadores de serviços de pagamento podem pedir-lhe mais informação.
- **Respeitar a propriedade intelectual**

É importante para si respeitar os direitos de propriedade intelectual (incluindo direitos de autor, marca registada, patente, moral, base de dados e outros) que pertencem à Catawiki ou estão autorizados para a mesma. Tem também de respeitar os direitos de propriedade intelectual de outros utilizadores e de terceiros afetados pela sua utilização dos nossos serviços.
- **Denunciar material ilegal**

Se considerar que determinado material de utilizador é ilegal, pedimos-lhe que [nos informe sobre isso](#). Só estamos obrigados a remover material de utilizador

indiscutivelmente ilegal após termos sido notificados. Podemos recusar um pedido para bloquear, remover material de utilizador ou interromper uma atividade se tivermos dúvidas sobre a validade da notificação ou sobre a legitimidade das provas apresentadas.

- **Não é permitido prejudicar as nossas infraestruturas**

Não pode realizar quaisquer ações ou utilizar qualquer software, como vírus, cavalos de Tróia, worms, bots ou outro software ou ferramentas técnicas, que possam prejudicar o funcionamento e a infraestrutura da nossa plataforma comercial online. Isto inclui engenharia reversa para tentar obter o código fonte, tornando a nossa plataforma comercial inacessível, ou contornar as medidas técnicas de proteção.

**Resumo:** Para manter a integridade e o funcionamento da nossa plataforma comercial online, deve abster-se de quaisquer ações e comportamentos que possam ser prejudiciais para nós, para a nossa plataforma comercial online ou para outros utilizadores.

## **Artigo 10.º - Contrato de venda**

Na maioria dos casos, o licitante que tiver feito a licitação mais alta no final de um leilão ou o utilizador que efetuar a compra imediata com sucesso celebra automaticamente um contrato de venda com o vendedor. Este contrato aplica-se a todas as compras na nossa plataforma comercial online, incluindo qualquer venda após o leilão. Pode encontrar [o modelo para este contrato aqui](#). Certifique-se de lê este contrato cuidadosamente.

- **Direitos e obrigações**

O contrato de venda determina os direitos e as obrigações tanto do comprador como do vendedor. Para o comprador, a obrigação mais importante é a de pagar o preço de compra e todos os custos relacionados, como o transporte. Para o vendedor, a obrigação mais importante é a de enviar ou transportar cuidadosamente o objeto para que este chegue ao comprador.

- **Alterar o contrato de venda**

Pode alterar o contrato de venda se tanto o comprador como o vendedor concordarem, desde que as alterações sigam a lei e estejam em conformidade com os nossos Termos e políticas. Os nossos Termos prevalecem sempre em caso de conflitos.

- **Não somos uma parte no contrato de venda**

Não estamos diretamente envolvidos no contrato de venda, mas faremos todos os esforços razoáveis para fornecer uma solução em caso de conflito e, em casos excecionais, podemos também cancelar o contrato de venda (consulte o [Artigo 11.º](#)).

- **Incumprimento das obrigações**

Se o comprador ou o vendedor não cumprirem as suas obrigações nos termos do contrato de venda, a outra parte - ou nós em seu nome - pode enviar um aviso de incumprimento incluindo um prazo razoável para que cumpra as obrigações.

Se, após esse prazo, as obrigações não forem cumpridas e/ou já não puderem ser cumpridas pela parte faltosa, a outra parte - ou nós em seu nome - pode rescindir o contrato de venda.

- **Cancelamento**

Se uma venda for cancelada, o contrato de venda fica cancelado. Se uma venda for cancelada por um utilizador ou por nós, na maioria dos casos, o comprador tem de devolver o objeto ao vendedor para receber o reembolso do preço de compra.

Na maioria dos casos, a parte faltosa é também responsável por quaisquer custos e danos causados pelo não cumprimento das suas obrigações ao abrigo do contrato de venda. Isto inclui quaisquer custos relativos a medidas tomadas por nós ou pela parte não faltosa para tentar concluir ou cancelar a venda. Nestes casos, também podemos cobrar a taxa de proteção do comprador ou a taxa de venda à parte faltosa.

Podemos, mas não estamos obrigados a, enviar um aviso de incumprimento e/ou um aviso de cancelamento em nome de um utilizador.

- **Direito de arrependimento**

O contrato de venda também fica cancelado se um comprador fizer uso do seu direito de arrependimento (consulte a nossa [Política de direitos dos consumidores da UE e do Reino Unido](#)).

**Resumo:** Um contrato de venda é celebrado entre o comprador e o vendedor. Ambos precisam de cumprir as suas obrigações nos termos do contrato. Se uma parte não cumprir as suas obrigações, o contrato de venda pode ser cancelado e a parte faltosa é responsável pelos custos e danos.

## Evitar e resolver problemas

### Artigo 11.º - Reclamações em relação a outros utilizadores

Trabalhamos arduamente para garantir que as vendas decorrem sem problemas, com compradores e vendedores ambos satisfeitos. Contudo, em casos excecionais, um comprador ou um vendedor pode pedir-nos para iniciarmos uma reclamação se, por exemplo, o objeto que um comprador comprou não corresponder ao que o vendedor descreveu.

- **Encontrar uma solução com o outro utilizador**

Fornecemos ferramentas, como o nosso sistema interno de mensagens (consulte o [Artigo 16.º](#)) para o ajudar a si e ao outro utilizador a encontrarem

uma solução. Por exemplo, podem concordar ambos com um reembolso parcial.

- **Podemos fornecer uma solução em caso de reclamação**

Se iniciarmos uma reclamação e não conseguirmos chegar a uma solução com o outro utilizador, faremos todos os esforços razoáveis para ajudar a resolver a situação. Isto significa que podemos decidir sobre uma solução justa para ambos, incluindo o reembolso total ou parcial ao comprador ou o pagamento ao vendedor.

Se utilizar a nossa plataforma comercial online, aceita que podemos fornecer soluções para reclamações. Também aceita seguir as nossas instruções durante uma reclamação, por exemplo, se lhe pedirmos para enviar fotos ou para contactar a empresa de transporte.

Se não concordar com a nossa solução, pode tentar encontrar uma solução diferente com o outro utilizador. Se isso acontecer, não ajudamos com as soluções que analisamos em conjunto. Além disso, podemos também decidir prosseguir com a solução proposta inicialmente por nós. Por exemplo, podemos decidir reembolsar o comprador ou pagar ao vendedor.

Iremos mantê-lo sempre informado sobre a solução e o que se espera de si.

- **Contacte-nos no prazo de 3 dias após a receção**

Se for um comprador e tiver preocupações sobre um objeto que comprou, informe-nos no prazo de 3 dias após a receção do objeto. Não iremos então transferir o pagamento para o vendedor enquanto não se encontrar uma solução.

Os nossos processos de pagamento são automatizados, portanto, se não nos contactar no prazo de 3 dias, o vendedor recebe o pagamento. Este pagamento não afeta os direitos de um comprador ao abrigo do contrato de venda. Isto significa que se, por exemplo, o objeto não corresponder à descrição, mas o vendedor já tiver recebido o pagamento, o vendedor deve apresentar uma solução ou proceder ao reembolso.

- **Contactar-nos mais de 3 dias depois da receção**

Se não nos contactar a tempo, ainda podemos encontrar uma solução para a sua reclamação, mas na maioria dos casos será mais difícil por o vendedor já ter recebido o pagamento. Se nos contactar um mês depois de ter recebido o objeto ou ainda mais tarde, normalmente não podemos iniciar uma reclamação e terá de resolver a situação diretamente com o vendedor.

- **Limitações aos nossos esforços razoáveis para encontrar uma solução para uma reclamação**

Uma vez que só podemos analisar objetos virtualmente, há aspetos que estão fora do nosso controlo quando se procura uma solução. Por exemplo, não podemos verificar com total certeza se um objeto corresponde exatamente ao que o vendedor descreveu. Mas recolhemos provas, como fotos e informação detalhada, para manter o processo tão justo quanto possível.

- **Podemos pagar ao vendedor ou reembolsar o comprador**

Durante ou após uma reclamação, podemos decidir pagar ao vendedor ou reembolsar o comprador. Será informado se isso acontecer.

- **Reembolsar o comprador depois de o vendedor ter recebido o pagamento**

Se o vendedor já tiver recebido o pagamento, mas determinarmos que o comprador tem direito a um reembolso, podemos cancelar a venda e reembolsar o comprador e pedir um reembolso (incluindo a taxa de proteção do comprador, quaisquer sanções e custos adicionais) ao vendedor.

Podemos, por exemplo, cancelar uma venda e reembolsar o comprador se:

- Confirmamos que o comprador nunca recebeu o objeto.
- Recebermos provas de que o objeto não é autêntico, não corresponde ao descrito ou está danificado de uma forma que não foi claramente indicada na descrição e nas fotos do objeto.
- O vendedor não quiser entregar o objeto ao comprador ou mostrar que não o pode fazer.
- O comprador exercer o seu direito de arrependimento.
- O comprador e o vendedor decidem por mútuo acordo cancelar a venda.

- **Podemos pedir-lhe que nos reembolse**

Se decidirmos reembolsar ou pagar a outro utilizador em seu nome, terá de nos reembolsar o valor reembolsado ou pago.

- **Podemos tomar medidas de proteção**

Concorda que podemos tomar medidas de proteção para manter a Catawiki segura e justa durante o processo de reclamação. Estas medidas incluem:

- Suspender, reter ou anular pagamentos ou reembolsos devidos a si.
- Suspender temporária ou permanentemente a sua conta ou impedi-lo de licitar ou vender.

Iremos normalmente informá-lo quando tomarmos estas medidas de proteção.

**Resumo:** Se tiver um problema com outro utilizador, faremos todos os esforços razoáveis para resolver essa reclamação. Aceita que podemos tomar medidas para resolver a reclamação de forma justa.

## **Artigo 12.º - Litígios entre nós**

Se estiver descontente com os nossos serviços ou se estiver a violar os nossos Termos, tentamos encontrar uma solução. Se não conseguirmos encontrar uma solução, podemos ambos procurar uma solução dentro ou fora do tribunal.

- **Para utilizadores e terceiros**

Se considerar que não conseguimos chegar a uma boa solução depois de ter utilizado o nosso sistema interno de resolução de reclamações, pode recorrer a uma entidade certificada de resolução extrajudicial de litígios. Se tivermos de participar, fá-lo-emos. Os consumidores também podem encontrar mais informação na [Plataforma ODR](#).

- **Para vendedores profissionais**

Se for um vendedor profissional, podemos recorrer ao [Centro de resolução eficaz de litígios \(CEDR\)](#) ou ao [e-POM](#) para quaisquer litígios que não formos capazes de resolver em conjunto.

- **Apresente as suas queixas contra nós no prazo de 6 meses**

Se tiver alguma queixa contra nós, especialmente se sentir que não estamos a cumprir as nossas obrigações, informe-nos por escrito no prazo de 6 meses após a ocorrência do problema. Se o comunicar depois deste prazo, consideramos a sua queixa como caducada e já não pode ser invocada contra nós.

- **Podemos liquidar dívidas**

Podemos abater ou liquidar qualquer dívida financeira que tenhamos para consigo com uma dívida financeira que tenha para connosco.

- **Podemos pedir um reembolso a um comprador**

Se um comprador receber um reembolso indevido, o comprador tem de nos reembolsar o valor total do reembolso (incluindo quaisquer sanções e custos adicionais). Iremos sempre informar o comprador se tiver de nos reembolsar.

Um reembolso indevido inclui:

- Receber um reembolso e um estorno no seu cartão de crédito.
- Receber um reembolso mas recusar-se a enviar o objeto de volta ao vendedor.
- Receber um reembolso, apesar de ter recebido o seu objeto tal como descrito pelo vendedor.

- **Prazo de prescrição**

Qualquer litígio contra nós, incluindo, mas não se limitando a, litígios por danos ou relacionados com pagamentos indevidos ou com cumprimento de obrigações, prescreve após um período de 12 meses após ter sido notificado.

Este período de 12 meses também se aplica se tiver comunicado um litígio e nós (ou um prestador de serviços terceirizado) lhe tivermos pedido mais informação ou detalhes, como os dados da sua conta bancária para lhe enviar um pagamento. Se não responder no prazo de 12 meses, consideramos o litígio como prescrito. Enviar-lhe-emos lembretes para responder antes do fim dos 12 meses.

- **Lei aplicável e jurisdição**

Os Termos, a sua utilização da nossa plataforma comercial online e quaisquer litígios que daí resultem são regidos exclusivamente pela lei holandesa.

Quaisquer litígios entre nós decorrentes da sua utilização da nossa plataforma comercial online ou destes Termos são submetidos ao tribunal competente em Amesterdão. Se for um consumidor e a lei do consumidor o permitir, pode submeter o litígio a outro tribunal. Terá de escolher um tribunal alternativo no prazo de 1 mês após nos ter notificado sobre o litígio. Se não o fizer no prazo de 1 mês, o tribunal competente de Amesterdão terá jurisdição absoluta.

- **Podemos tomar medidas de proteção**

Durante o processo de litígio, podemos tomar as medidas de proteção explicadas no [Artigo 13.º](#).

**Resumo:** Se tiver um problema com a nossa plataforma comercial online ou com os nossos serviços, fazemos tudo o que podemos para o resolver. Isto inclui encontrar uma solução ou procurar uma resolução dentro ou fora do tribunal.

### **Artigo 13.º - Manter a nossa plataforma comercial segura**

Podemos tomar determinadas medidas se nos apercebermos de situações irregulares ou suspeitas que ponham em risco a fiabilidade ou a integridade da nossa plataforma ou dos nossos leilões online, se considerarmos justificadamente que há abuso do sistema, atividade fraudulenta ou outro motivo razoável ou se um erro óbvio for evidente no caso de um litígio entre utilizadores e/ou enquanto estivermos a tentar resolver uma reclamação ou se um utilizador violar os nossos Termos. Se isto acontecer, tem de cumprir todas e quaisquer instruções e soluções razoáveis fornecidas por nós.

- **Podemos limitar a sua participação**

Podemos suspender a sua capacidade de licitar ou vender temporária ou permanentemente. Sempre que possível, será informado sobre a razão dessa



suspensão. Podemos também remover qualquer estatuto especial associado à sua conta ou rescindir qualquer acordo entre nós.

- **Podemos limitar o acesso à sua conta**

Podemos desativar a sua conta a qualquer momento durante a venda ou limitar a sua capacidade de aceder ou atualizar as definições da sua conta.

- **Podemos revogar ou recusar uma licitação ou compra imediata**

Podemos rejeitar qualquer licitação ou compra imediata. Podemos também revogar licitações ou compras imediatas previamente aceites. Por exemplo, se um utilizador se enganar a introduzir a sua licitação ou se houver um problema técnico.

- **Podemos remover uma licitação ou um objeto ou cancelar um leilão ou uma venda**

Podemos remover uma licitação, uma compra imediata ou um objeto de um leilão online em curso. Também podemos cancelar um leilão ou uma venda.

Por exemplo, se um licitante se enganar a inserir a sua licitação, se uma licitação ou compra imediata violar os nossos Termos, como no caso de licitações fraudulentas tipo shill bidding, ou se existirem problemas técnicos.

- **Podemos reiniciar, pausar ou prolongar os leilões online**

Podemos reiniciar um leilão, pausar o tempo ou prolongar um leilão para além da hora inicialmente prevista, tanto para o leilão no seu todo como para um objeto do leilão. Por exemplo, se tivermos uma falha de energia ou um problema técnico.

- **Decidimos o resultado de um leilão ou de uma venda**

Utilizamos o nosso registo das licitações para determinar o licitante ou o comprador bem-sucedido. Em caso de discrepâncias entre o registo das licitações e quaisquer registos ou mensagens online, o registo das licitações prevalece.

Podemos também cancelar uma venda ou voltar a anunciar um objeto, por exemplo, se tivermos uma falha de energia ou um problema técnico. Se tal acontecer na sequência de um erro ou litígio relacionado com as licitações, informamos o licitante com a licitação mais alta assim que seja razoavelmente possível.

- **Podemos cancelar uma venda**

Se necessário, podemos cancelar uma venda. Isso pode acontecer se, por exemplo:

- Acreditarmos que o objeto é falsificado ou foi roubado.

- O licitante ou o comprador errado receber o objeto devido a um problema técnico, falha de energia ou irregularidade. Esta decisão fica ao nosso inteiro critério, se considerarmos que o resultado foi injusto ou se não conseguirmos identificar o comprador legítimo.
- Uma situação imprevisível não permitir o cumprimento do contrato de venda (designada por força maior).

Concorda irrevogavelmente que temos esse direito (de terceiro) nos termos do contrato de venda e que esse direito pode ser invocado contra si. Também nos concede um poder irrevogável para invocar esse direito.

Se um utilizador estiver em falta, ainda temos o direito de cobrar a taxa de proteção do comprador ao comprador e a taxa de venda ao vendedor e qualquer alegada multa contra o utilizador faltoso.

Iremos sempre informá-lo de que estamos a cancelar a venda e do que é necessário da sua parte.

- **Aconselhamos o vendedor sobre o que fazer com um objeto não vendido**

Se um objeto não for vendido, podemos voltar a colocá-lo num leilão, fazer uma proposta ao licitante com a licitação mais alta ou com a segunda licitação mais alta ou vendê-lo através da opção de compra imediata. Esta decisão é tomada em conjunto com o vendedor.

- **Podemos tomar medidas de proteção**

Se tiver violado os nossos Termos, em particular se não tiver cumprido as suas obrigações nos termos de um contrato de venda, podemos suspender, reter ou reverter os pagamentos ou reembolsos que lhe tenham sido feitos.

Podemos utilizar estas e outras medidas de proteção para manter a Catawiki segura e isenta de comportamentos infratores, fraudulentos ou inapropriados ou para cumprir quaisquer leis aplicáveis. Exemplos de comportamentos contra os quais podemos tomar medidas de proteção incluem a apresentação recorrente de reclamações falsas e injustas ou a recusa de enviar objetos que vendeu na nossa plataforma comercial online.

- **A nossa decisão é definitiva**

Se surgir algum erro relacionado com as licitações ou com a venda antes, durante ou após o leilão, a nossa decisão de exercer qualquer um dos direitos à nossa disposição é definitiva.

- **Sanção por violação dos nossos Termos**

Podemos impor uma multa com efeito imediato no valor de 15% do preço de compra de um objeto ou de 1 000 €, prevalecendo o valor mais alto, por cada violação individual dos nossos Termos. Para qualquer violação dos nossos

Termos que não esteja relacionada com uma venda específica, esta multa será de 1 000 €.

O valor da multa aumenta 10% por cada prazo de pagamento não cumprido e por cada violação subsequente.

**Resumo:** Podemos tomar determinadas medidas se a integridade da nossa plataforma ou de um leilão online estiver comprometida ou se houver uma reclamação. As ações que tomamos nestas circunstâncias excepcionais ajudam a manter a Catawiki segura, justa e agradável.

## Aspetos práticos

### Artigo 14.º - A natureza de uma plataforma comercial online

A disponibilidade, segurança e funcionalidade de uma plataforma comercial online são diferentes das do comércio offline. Como tal, existem algumas situações que não podemos controlar ou ações que precisamos de tomar para manter a Catawiki segura e justa.

- **Disponibilidade**

Podemos fazer alterações à nossa plataforma comercial online em qualquer altura. Por exemplo, para:

- Corrigir quaisquer erros ou omissões em qualquer parte da nossa plataforma comercial online.
- Testar novas funcionalidades ou efetuar alterações nas funcionalidades já existentes.
- Efetuar quaisquer alterações nas funcionalidades ou no conteúdo da nossa plataforma comercial online.

Podemos também pausar ou parar o funcionamento de partes ou de toda a nossa plataforma comercial online. Por exemplo, se precisarmos de fazer alguma manutenção. Não podemos garantir que a nossa plataforma comercial online ou qualquer umas das suas funcionalidades estará disponível numa determinada altura ou numa determinada localização ou para um determinado utilizador.

- **Segurança**

Temos uma equipa de segurança que monitoriza a nossa plataforma comercial em busca de ameaças e trabalha proativamente para a manter segura. No entanto, não podemos garantir que não iremos ter uma falha de segurança, por exemplo, ataques de hackers ou vírus.

- **Funcionalidade**

Fazemos todos os possíveis para saber a sua opinião e melhorar constantemente. Mas não podemos garantir que a nossa plataforma comercial online não tenha erros ou que vá ao encontro das suas expectativas.

- **Análise virtual**

Os nossos especialistas analisam e selecionam virtualmente os objetos a serem vendidos na Catawiki. Contudo, como a análise é feita virtualmente, não podemos garantir a existência, qualidade, segurança ou legalidade dos objetos vendidos na nossa plataforma comercial online ou que os objetos sejam exatamente como o vendedor os descreveu. Isto é da inteira responsabilidade dos nossos vendedores.

- **Utilizadores independentes**

Os nossos utilizadores são independentes. Isto significa que não podemos garantir a veracidade ou exatidão do material, listagens ou comentários do vendedor, a capacidade dos vendedores de vender objetos, a capacidade dos compradores de pagar os objetos ou que um comprador ou um vendedor irá realmente concluir uma transação ou devolver um objeto.

- **As suas expectativas**

Não podemos garantir que os resultados da utilização da nossa plataforma comercial online vão ao encontro das suas expectativas. Por exemplo, não podemos garantir que o seu objeto seja vendido ou que seja vendido por um preço que corresponda às suas expectativas.

- **Sem responsabilidade**

Não podemos ser responsabilizados por problemas que estão fora do nosso controlo ou por ações que tomamos para manter a nossa plataforma comercial segura e fiável. Isto inclui, mas não se limita a, quaisquer danos causados por:

- Ações que vão contra os nossos Termos e utilização ilegal da nossa plataforma comercial.
- A prestação dos nossos serviços e da nossa plataforma comercial online, incluindo, mas não se limitando, a sua utilização dos nossos serviços.
- Informação falsa ou incorreta sobre a sua conta, não partilhando informação ou dados solicitados por nós.
- A sua licitação, compra ou venda de objetos na nossa plataforma comercial online.
- O seu envio ou devolução de objetos.
- A exatidão das nossas estimativas, a eventualidade de os objetos serem avaliados ou vendidos por um valor superior ou inferior ao estimado.
- Erros nas descrições dos objetos causados por uma tradução (automática).
- Qualquer material do utilizador que possamos remover ou alterar.

- A execução, conclusão, cancelamento ou rescisão do contrato de venda, incluindo exercermos os nossos direitos ao abrigo do contrato de venda.
- O estado ou funcionamento dos objetos comprados na Catawiki.
- Quaisquer medidas razoáveis que tomemos para resolver reclamações ou manter a nossa plataforma comercial segura e justa, incluindo qualquer solução fornecida para resolver uma reclamação (consulte o [Artigo 11.º](#) e o [Artigo 13.º](#)).
- Erros em qualquer dos nossos textos publicados. Por exemplo, no nosso centro de ajuda ou nos nossos Termos e políticas.
- Material ou comunicações do utilizador que estejam incorretos, sejam ilegais ou infringam os direitos de terceiros.
- A sua utilização dos serviços de prestadores de serviços terceirizados.
- Indisponibilidade, problemas técnicos ou outras questões que limitem o seu acesso à nossa plataforma comercial.

- **Limitação da responsabilidade**

Se, apesar do acima exposto, formos considerados responsáveis por qualquer ato ou omissão (injustos), só podemos ser responsabilizados por danos diretos.

Os danos diretos incluem apenas perdas reais (financeiras) e custos razoáveis incorridos para prevenir ou limitar os danos ou para investigar a causa dos danos. Não podemos ser responsabilizados por danos indiretos, por exemplo, resultantes da perda de rendimentos, perda de lucros, receitas reduzidas ou paralisação da atividade.

Nos casos em que somos responsáveis, a nossa responsabilidade está limitada às taxas que lhe cobrámos nos 3 meses anteriores à ocorrência que esteve na origem dos danos ou a 500 €, consoante o valor mais baixo.

Esta limitação de responsabilidade também se aplica à nossa administração, diretores, especialistas e outros funcionários, representantes e sucessores legais.

Isto não exclui a nossa responsabilidade por negligência grosseira ou conduta dolosa cometida por nós ou por danos resultantes de ofensas à vida, corpo ou saúde.

- **Indemnização**

Se violar estes Termos, não cumprir um contrato de venda, tomar quaisquer ações impróprias durante a utilização dos nossos serviços ou da plataforma comercial online, infringir quaisquer leis, regulamentos ou direitos de terceiros, ou cometer um ato ilícito ou fraudulento, concorda, na medida máxima permitida pelas leis aplicáveis, em nos indemnizar totalmente, à nossa administração, diretores, especialistas, outros funcionários, representantes, sucessores legais e quaisquer empresas associadas a nós por reclamações de outros utilizadores e terceiros e por todos os danos e custos que soframos ou incorramos em consequência de tal ato ou omissão da sua parte.

- **Ausência de medidas corretivas**

Se, por alguma razão, optarmos por não fazer cumprir alguma parte dos acordos que celebrámos consigo, isso não significa que renunciámos a esses ou a outros direitos que tenhamos ao abrigo dos nossos acordos.

**Resumo:** Trabalhamos arduamente para manter a Catawiki segura e a funcionar bem. Mas não podemos dar garantias ou ser responsabilizados pelo funcionamento e disponibilidade da nossa plataforma comercial online ou pelo comportamento dos nossos utilizadores.

## **Artigo 15.º - Alteração dos nossos Termos**

Podemos alterar partes ou todos os nossos Termos, políticas, diretrizes e centro de ajuda a qualquer altura, publicando a informação atualizada na nossa plataforma comercial online. Se uma alteração dos Termos afetar significativamente os seus direitos ou obrigações, enviar-lhe-emos um e-mail ou chamaremos a sua atenção para as alterações quando utilizar a nossa plataforma comercial online ou os serviços afetados.

- **Aceitar os Termos atualizados**

Se continuar a utilizar a nossa plataforma comercial online após os Termos terem sido alterados ou complementados, aceita irrevogavelmente os Termos atualizados.

- **Rejeitar os Termos atualizados**

Se não quiser aceitar os Termos alterados ou complementados, não pode continuar a utilizar a plataforma comercial online e teremos de eliminar a sua conta.

- **Divisibilidade**

Se qualquer parte dos nossos Termos for nula por qualquer razão, continua a estar vinculado pelo resto dos Termos. O nosso objetivo é substituir as partes nulas dos Termos com a informação correta o mais depressa possível. As partes atualizadas dos Termos terão as mesmas consequências legais que as partes nulas que estão a substituir.

- **Transferência de direitos para terceiros**

Podemos transferir os direitos e obrigações que constam nestes Termos para terceiros. Ao aceitar estes Termos, aceita tal transferência de direitos.

**Resumo:** Atualizamos estes Termos e as nossas políticas, diretrizes e centro de ajuda de tempos a tempos. É informado se uma alteração aos Termos afetar significativamente a sua utilização da nossa plataforma comercial online.

## **Artigo 16.º - Avaliações e contactos**

- **Contactar outros utilizadores**

Depois de comprar ou vender um objeto, pode utilizar o nosso sistema interno de mensagens para comunicar diretamente com o outro utilizador. Este sistema é uma

excelente forma de organizar a entrega ou a recolha de um objeto ou para os compradores fazerem perguntas sobre o objeto.

- **Pode deixar comentários e responder a comentários**

É muito importante ter a opinião dos outros. Ajuda os compradores a sentirem a mesma confiança que o vendedor quando licitam ou compram e ajuda os vendedores por lhes mostrar o que estão a fazer bem e o que podem melhorar.

Depois de um objeto ter sido comprado e o vendedor o ter enviado, o comprador pode [deixar uma avaliação](#) da sua experiência. O vendedor pode em seguida responder a essa avaliação.

Nalguns casos, alteramos as avaliações se as reclamações tiverem sido resolvidas ou se houver um erro aparente.

Leia mais sobre isto na nossa [Política de avaliações](#).

- **Seja respeitoso e cumpra as regras**

Não pode utilizar o sistema interno de mensagens, o sistema de avaliações ou qualquer outra forma de comunicação para:

- Enviar publicidade ou promoções não solicitadas, pedidos de doações ou spam.
- Insultar, assediar ou discriminar outros utilizadores ou os nossos funcionários.
- Fazer um acordo com um utilizador fora da nossa plataforma comercial online, com o intuito de evitar taxas de proteção do comprador e taxas de venda.

Esperamos que siga sempre a nossa [Política de comunicação e antiassédio do utilizador](#) quando comunicar com outros utilizadores.

- **Contactar-nos a nós**

Se tiver dúvidas sobre a nossa plataforma comercial online, os nossos serviços ou os nossos Termos ou se tiver problemas técnicos, a nossa experiente equipa de apoio ao cliente está sempre à sua disposição para o ajudar. Tentamos responder-lhe em tempo útil e, sempre que possível, fornecer-lhe uma resposta ou uma solução.

<p><b>Resumo:</b> Se comprou ou vendeu um objeto, pode contactar o outro utilizador para tirar dúvidas ou tomar providências. Pode sempre contactar-nos se tiver algum problema ou comentário.</p>
--