

Procedimiento de reclamaciones

1. Disposiciones introductorias

1. Estos procedimientos de reclamación (" **Procedimientos** ") regulan los derechos y obligaciones mutuos entre Changhong Europe Electric sro con domicilio social en Argentinská 286/38, Holešovice, 170 00 Praga, República Checa, número de identificación 27407292 inscrito en el Registro Mercantil del Tribunal Municipal de Praga, Sección C, Expediente 111194 (" **Fabricante** ") centrado en la producción y distribución de dispositivos electrónicos y electrodomésticos (" **Productos** ") y una persona física o jurídica que no actúe en el ámbito de su actividad empresarial o en el ejercicio independiente de su profesión (" **Consumidor** ") en el sentido del artículo 2, párrafo 1, letra a) de la Ley n.º 634/1992 Coll. de Protección del Consumidor (" **Ley del Consumidor** ") o una persona física o jurídica que, al adquirir los Productos, actúe en el ámbito de su actividad empresarial o en el ejercicio independiente de su profesión (" **Empresario** ").
2. Estas Reglas también regulan los derechos y obligaciones del Fabricante, o de un tercero autorizado para distribuir o vender directamente los Bienes (" **Vendedor** ") y del Consumidor, o Empresario establecido por un contrato de compraventa celebrado en relación con la compra de los Bienes entre el Consumidor, o Empresario y el Vendedor, o un tercero autorizado para distribuir o vender directamente los Bienes (" **Contrato** ").
3. Salvo que se disponga lo contrario en estas Reglas, las disposiciones pertinentes de estas Reglas se aplicarán por igual tanto al Consumidor como al Empresario, en cuyo caso se utilizará el mismo término (" **Comprador** ") para **ambas entidades**.

2. Bienes

1. El fabricante es responsable ante el comprador de que los bienes estén libres de defectos al momento de la recepción, a menos que los bienes sean usados o defectuosos de otro modo en el sentido de las Secciones 2164 y 2167 de la Ley N° 89/2012 Coll. Código Civil (" **Código Civil** ").
2. El fabricante es responsable ante el comprador de garantizar que, en el momento en que el comprador tome posesión de la mercancía:
 - a. Los Bienes poseen las propiedades acordadas por las partes y, a falta de dicho acuerdo, las propiedades que el Vendedor o el Fabricante describieron o que el Comprador esperaba con respecto a la naturaleza de los Bienes y sobre la base de su publicidad;

- b. Los productos son adecuados para el propósito declarado por el fabricante o vendedor para su uso o para el cual se suele utilizar un artículo de este tipo;
- c. Los productos se corresponden en calidad o diseño con la muestra o plantilla acordada, si la calidad o el diseño se determinaron de acuerdo con la muestra o plantilla acordada;
- d. Los productos están en la cantidad, medida o peso apropiados y,
- e. Los productos cumplen con los requisitos de la normativa legal vigente.

- 3. Se adjunta a la mercancía un documento fiscal y, en su caso, un certificado de garantía.
- 4. Si la mercancía no va acompañada de un certificado de garantía, se utiliza un documento fiscal para presentar una reclamación.

3. Defectos de los productos

- 1. Si los Bienes no poseen las propiedades especificadas en el Artículo 2 de estas Reglas, son defectuosos (“ **Defecto** ”).
- 2. El momento en que el Vendedor transfiere el riesgo de daños a la mercancía al Comprador es el momento en que el Comprador acepta la mercancía.
- 3. El comprador está obligado a inspeccionar la mercancía con la debida diligencia inmediatamente después de que se le permita manipularla. En particular, está obligado a inspeccionarla antes de recibirla. El comprador no tendrá derecho a reclamar por incumplimiento si el defecto es uno que debería haber detectado con la debida diligencia al celebrar el contrato o al inspeccionar la mercancía con la debida atención.
- 4. Si la mercancía se entrega al comprador mediante transporte, este está obligado a comprobar con la debida atención si el envío o la mercancía presentan algún daño causado durante el transporte (en particular, si el embalaje está roto o dañado). En caso de daños en el envío, el comprador está obligado a comprobar el estado de la mercancía y, si esta sufre algún daño durante el transporte, a dejar constancia escrita de los daños en presencia del transportista, la cual deberá ser firmada tanto por el comprador como por el transportista.
- 5. Si el Comprador no inspecciona correctamente la mercancía de acuerdo con el párrafo 3.3 anterior, solo tendrá derecho a reclamar por los defectos descubiertos durante dicha inspección si demuestra que la mercancía ya tenía ese defecto (por ejemplo, daños en la superficie de la mercancía, falta de una parte de la mercancía, etc.) en el momento en que el riesgo de daño se transmitió a la mercancía.

6. Una reclamación posterior por daños en la superficie de los Bienes o por la falta de alguna parte de los mismos no priva al Comprador del derecho a reclamar; sin embargo, el Vendedor tiene derecho a reclamar y, en tal caso, a demostrar el cumplimiento del Contrato.
7. En caso de defecto, el consumidor tiene derecho a solicitar la entrega de nuevos productos, a menos que esto resulte irrazonable dada la naturaleza del defecto.
8. Si el defecto afecta únicamente a una parte del producto, el consumidor tiene derecho a exigir solo la sustitución de dicha parte. Si esto no fuera posible, podrá rescindir el contrato. Sin embargo, si esto resulta desproporcionado dada la naturaleza del defecto, especialmente si este puede subsanarse sin demora indebida, se considerará un incumplimiento sustancial del contrato y, en tal caso, el consumidor tendrá siempre el derecho exclusivo a que se subsane el defecto gratuitamente mediante la reparación del producto.
9. Si el consumidor no desiste del contrato ni ejerce su derecho a recibir bienes nuevos y sin defectos, a la sustitución de una parte del mismo o a su reparación, podrá exigir un descuento razonable sobre el precio de compra. El consumidor tiene derecho a un descuento razonable incluso si el vendedor no puede entregar bienes nuevos y sin defectos, sustituir una parte del mismo o reparar los bienes, así como si el vendedor no subsana el defecto en un plazo razonable o si la subsanación del defecto le ocasionara dificultades considerables. Si el defecto se manifiesta dentro de los seis meses posteriores a la recepción, se considerará que el artículo era defectuoso en el momento de la recepción.

4. **Garantía**

1. A los efectos de estas Reglas, se entiende por garantía el compromiso del Fabricante con el Consumidor de que los Bienes serán aptos para su uso habitual durante un período de tiempo determinado o que conservarán sus propiedades habituales (" **Garantía** ").
2. La garantía también tiene el efecto de indicar el período de garantía o la vida útil de los productos en el embalaje o en la publicidad.
3. Salvo que se especifique lo contrario en el Contrato, el período de garantía para el Consumidor es de 24 meses (" **Período de Garantía** ").
4. Si el Contrato o la Declaración de Garantía del Fabricante especifica un Período de Garantía más largo, se aplicará al Consumidor el Período de Garantía más largo.

5. El período de garantía comienza desde el momento en que el producto se entrega al consumidor. Si el producto se ha enviado al consumidor, el período de garantía comienza a partir de la entrega en su destino.
6. Si los bienes adquiridos van a ser puestos en funcionamiento por alguien que no sea el vendedor, el período de garantía solo comenzará a correr a partir de la fecha de puesta en funcionamiento de los bienes, siempre que el consumidor haya solicitado la puesta en funcionamiento a más tardar tres semanas después de la recepción de los bienes y haya proporcionado la cooperación necesaria para realizar el servicio de manera oportuna.
7. El consumidor no tiene ningún derecho en virtud de la Garantía, en particular en los siguientes casos:
 - a. cuando el defecto no se deba al desgaste normal de los bienes;
 - b. daños mecánicos a la mercancía;
 - c. la retirada o el daño de los precintos si los productos están precintados, u otra interferencia no autorizada similar con los productos;
 - d. daños causados por fuerza mayor (desastre natural, etc.);
 - e. defectos causados por sobretensiones eléctricas (componentes o placas de circuito impreso quemados visibles);
 - f. utilizar en contra de las instrucciones de uso o de las instrucciones indicadas en el embalaje o en la tarjeta de garantía;
 - g. uso contrario a las normas de uso generalmente conocidas;
 - h. uso en condiciones que no se correspondan con la temperatura, el polvo, la humedad, las influencias químicas y mecánicas del entorno que estén directamente determinadas por el fabricante o que resulten claramente de la naturaleza de los bienes;
 - i. montaje y funcionamiento no profesionales de los Bienes, a menos que el defecto haya sido causado por un montaje no profesional y al mismo tiempo este montaje (o puesta en marcha) haya sido acordado en el Contrato y llevado a cabo por el Vendedor u otra persona autorizada por el Vendedor para tal montaje o puesta en marcha.
 - j. que el certificado de garantía presentado muestre signos evidentes de cambios en los datos o si los Bienes tienen un número de serie diferente al que se indica en el certificado de garantía.
8. El consumidor no tiene ningún derecho en virtud de la Garantía, incluso si no presenta una reclamación por defectos ante el Vendedor y/o el Fabricante inmediatamente después de descubrir los defectos o si podría y debería haberlos descubierto con la debida atención profesional.

9. El fabricante solo ofrece al empresario una garantía si así lo estipula el contrato y únicamente bajo las condiciones y en la medida especificadas en el contrato.

5. Reclamación de garantía

1. El consumidor aplica la garantía:
 - a. en persona en el lugar donde el Vendedor adquirió los Bienes;
 - b. en el fabricante a través de la interfaz web <http://aftersales.changhong.cz/> , mientras que el propio fabricante se encargará de la recogida de los productos en el domicilio del consumidor o en otro lugar acordado con el consumidor.
2. El consumidor está obligado a describir el defecto en la reclamación de forma que no pueda confundirse con otro.
3. Si el consumidor ejerce su derecho a reclamar por defectos de funcionamiento, el vendedor o fabricante confirmará por escrito cuándo ejerció dicho derecho, así como la realización de la reparación y su duración.
4. El consumidor o el vendedor están obligados a proporcionar los bienes reclamados con un embalaje adecuado para el transporte del tipo de bienes en cuestión, de manera que no se dañen durante el transporte.
5. El comprador puede encontrar información sobre el tipo de embalaje de transporte adecuado para un tipo de mercancía determinado en la interfaz web <http://aftersales.changhong.cz/> , donde también puede solicitar el embalaje apropiado.

6. Derechos del consumidor

1. La responsabilidad del Vendedor por defectos que constituyan un incumplimiento material o inmaterial del Contrato se aplicará a los defectos de los bienes que surjan durante el Periodo de Garantía, es decir, a los defectos para los que no se aplique la responsabilidad por calidad en el momento de la aceptación en el sentido de los Artículos 2 y 3 de estas Reglas.
2. Se considera que un defecto constituye un incumplimiento sustancial del Contrato si el Consumidor no lo hubiera celebrado de haber previsto dicho defecto al celebrarlo; en otros casos, se trata de un defecto que no constituye un incumplimiento sustancial del Contrato.
3. Si el defecto constituye un incumplimiento sustancial del Contrato, el Consumidor tiene derecho, a su elección, a que se le entreguen nuevos Bienes, a la reparación de los Bienes, a un descuento razonable sobre el precio

de compra de los Bienes, o a rescindir el Contrato (con derecho al reembolso íntegro del precio de compra de los Bienes).

4. Si el defecto es un incumplimiento menor del Contrato, el Consumidor tiene derecho a que se subsane el defecto o a un descuento razonable.
5. El consumidor tiene derecho a recibir productos nuevos y sin defectos, a cambiar una parte de los productos, a obtener un descuento en el precio de los productos o a rescindir el contrato, independientemente de la naturaleza del defecto, si no puede utilizar los productos correctamente debido a la reparación del defecto tras la reparación o debido a un mayor número de defectos.
6. Se considera que una repetición de un defecto después de una reparación se refiere al mismo defecto que ya ha sido reparado al menos dos veces durante el período de garantía y que vuelve a ocurrir.
7. Si el producto ha sido reparado al menos tres veces por diversos defectos subsanables antes de la presentación de la reclamación, se considera que presenta un mayor número de defectos.
8. Si los bienes que se vendieron al consumidor como usados o con un descuento que refleja su menor calidad en el momento de la venta presentan algún defecto, el consumidor tiene derecho a un descuento razonable sobre el precio de compra de los bienes en lugar del derecho a cambiarlos.

7. Retirada del contrato

1. El consumidor tiene derecho a desistir del contrato en todos los casos especificados en estas Reglas, el Código Civil y la Ley de Consumo.
2. El derecho de desistimiento surte efecto frente al Vendedor en el momento en que el Comprador le entrega o le hace llegar su declaración escrita, mediante la cual notifica al Vendedor su desistimiento del Contrato.
3. En caso de desistimiento del Contrato, este quedará cancelado con efecto retroactivo y las partes estarán obligadas a devolver todo lo que hayan entregado en virtud del mismo.
4. En caso de desistimiento del Contrato, el Comprador está obligado a devolver la Mercancía, incluidos todos los accesorios, al Vendedor.

8. Gestión de quejas

1. El vendedor está obligado a decidir sobre la reclamación inmediatamente, en los casos más complejos dentro de los tres (3) días hábiles.

2. Este período no incluye el tiempo necesario para una evaluación profesional del defecto.
3. El vendedor o fabricante emitirá una confirmación por escrito al consumidor indicando la fecha y el lugar de la reclamación, las características del supuesto defecto, el método de tramitación de la reclamación solicitado por el consumidor y el método mediante el cual se informará al consumidor sobre su tramitación.
4. La reclamación, incluida la eliminación del defecto, se tramitará sin demora indebida, a más tardar treinta (30) días después de la fecha de presentación de la reclamación, a menos que el Vendedor o el Fabricante y el Consumidor acuerden un plazo mayor.
5. El vendedor está obligado a confirmar por escrito al consumidor el método de tramitación de la reclamación y su duración.
6. El consumidor no tiene derecho a cambiar el método de resolución de reclamaciones una vez elegido sin el consentimiento del Vendedor o del Fabricante, excepto en situaciones en las que el método de resolución elegido por él no pueda implementarse en absoluto o de manera oportuna.
7. El Comprador está obligado a recoger los Bienes reclamados dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que debió haberse resuelto la reclamación, transcurrido dicho plazo, el Vendedor o el Fabricante tendrá derecho a cobrar una tarifa razonable de almacenamiento o a vender los Bienes por cuenta del Consumidor. El Vendedor o el Fabricante deberá notificar al Consumidor este procedimiento con antelación y concederle un plazo adicional razonable para recoger los Bienes.

9. Televisores LCD

1. Los monitores y televisores LCD deben cumplir con las disposiciones de la norma ISO-9241-302, 303, 305, 307:2008. Se consideran productos defectuosos aquellos televisores o monitores LCD que presenten un número de píxeles defectuosos superior al máximo permitido, dado que existe la posibilidad de presentar una reclamación o ejercer el derecho a reclamar por incumplimiento del contrato de compraventa. La norma ISO-9241-302, 303, 305, 307:2008 clasifica los monitores y televisores en cuatro clases de calidad, y los defectos se evaluarán según la clase 1 en caso de reclamación.

10. política de privacidad

1. El Comprador, en el sentido de la Ley nº 101/2000 Coll., de Protección de Datos Personales, otorga al Vendedor y al Fabricante su consentimiento para

el tratamiento de datos personales sobre el Consumidor con el fin de utilizarlos:

- a. al negociar el Contrato y en las acciones relacionadas con el mismo;
 - b. al ofrecer servicios y en actividades relacionadas;
 - c. al exigir el cumplimiento de cualquier obligación derivada del Contrato;
 - d. enviar comunicaciones comerciales por medios electrónicos de conformidad con la Ley N° 480/2004 Coll., de determinados servicios de la sociedad de la información, hasta que el Consumidor envíe directa y efectivamente al Vendedor o Fabricante información de que no desea seguir recibiendo información comercial.
2. El consentimiento se aplica a los datos personales del Consumidor especificados en el Contrato, así como a aquellos que el Consumidor comunique al Vendedor o Fabricante durante la vigencia de la relación contractual y en relación con la misma.
 3. El consentimiento se otorga por tiempo indefinido.
 4. El Vendedor ha informado al Consumidor sobre: (i) que tiene derecho a retirar este consentimiento en cualquier momento; (ii) sus derechos en virtud del Artículo 12 (Acceso [del Titular de los Datos](#) a la Información) y el Artículo 21 (Solicitud de Explicación y Eliminación de Condición Indeseable) de la Ley N° 101/2000 Coll., sobre la Protección de Datos Personales; (iv) el derecho a dirigir sus sugerencias directamente al Vendedor, o al Fabricante o a la Oficina de Protección de Datos Personales.
 5. El consumidor reconoce que, sin proporcionar los datos especificados, no sería posible la celebración del contrato y el vendedor no lo formalizaría con el consumidor.