

Procédure de réclamation

1. Dispositions introductives

1. Les présentes procédures de réclamation (« **Procédures** ») régissent les droits et obligations réciproques entre Changhong Europe Electric s.r.o., dont le siège social est situé Argentinská 286/38, Holešovice, 170 00 Prague, République tchèque, immatriculée sous le numéro 27407292 au Registre du commerce tenu par le Tribunal municipal de Prague, section C, dossier 111194 (« **Fabricant** »), spécialisé dans la production et la distribution d'appareils électroniques et d'électroménagers (« **Produits** »), et toute personne physique ou morale n'agissant pas dans le cadre de son activité commerciale ou de l'exercice indépendant de sa profession (« **Consommateur** ») au sens de l'article 2, paragraphe 1, point a) de la loi n° 634/1992 relative à la protection des consommateurs (« **Loi sur la consommation** »), ou toute personne physique ou morale agissant dans le cadre de son activité commerciale ou de l'exercice indépendant de sa profession lors de l'achat des Produits (« **Entrepreneur** »).
2. Ces règles régissent également les droits et obligations du Fabricant, ou d'un tiers autorisé à distribuer ou à vendre directement les Marchandises (« **Vendeur** ») et du Consommateur, ou de l'Entrepreneur, établis par un contrat d'achat conclu concernant l'achat des Marchandises entre le Consommateur, ou l'Entrepreneur et le Vendeur, ou un tiers autorisé à distribuer ou à vendre directement les Marchandises (« **Contrat** »).
3. Sauf disposition contraire des présentes Règles, les dispositions pertinentes des présentes Règles s'appliquent de la même manière au Consommateur et à l'Entrepreneur, auquel cas le même terme (« **Acheteur** ») est utilisé pour les deux entités.

2. Marchandises

1. Le Fabricant est responsable envers l'Acheteur que les Marchandises sont exemptes de défauts à la réception, sauf si les Marchandises sont utilisées ou autrement défectueuses au sens des articles 2164 et 2167 de la loi n° 89/2012 Coll. Code civil (« **Code civil** »).
2. Le fabricant est responsable envers l'acheteur de s'assurer qu'au moment où l'acheteur prend possession des marchandises :
 - a. les marchandises possèdent les propriétés convenues par les parties et, en l'absence d'un tel accord, les propriétés décrites par le vendeur ou le fabricant ou que l'acheteur pouvait attendre compte tenu de la nature des marchandises et sur la base de leur publicité ;

b. les marchandises sont adaptées à l'usage indiqué par le fabricant ou le vendeur ou à l'usage auquel un objet de ce type est habituellement destiné ;

c. Les marchandises correspondent en qualité ou en conception à l'échantillon ou au modèle convenu, si la qualité ou la conception a été déterminée selon l'échantillon ou le modèle convenu ;

d. Les marchandises sont en quantité, mesure ou poids appropriés et,

e. Les marchandises sont conformes aux exigences de la réglementation en vigueur.

3. Un document fiscal et, le cas échéant, un certificat de garantie sont joints aux marchandises.

4. Si les marchandises ne sont pas accompagnées d'un certificat de garantie, un document fiscal est utilisé pour faire une réclamation.

3. Défauts des marchandises

1. Si les marchandises ne possèdent pas les propriétés spécifiées à l'article 2 des présentes règles, elles sont défectueuses (« **Défaut** »).

2. Le transfert du risque de dommage aux marchandises du vendeur à l'acheteur a lieu au moment de l'acceptation des marchandises par l'acheteur.

3. L'acheteur est tenu d'inspecter les marchandises avec soin et attention dès qu'il est autorisé à les manipuler. Il doit notamment les inspecter avant leur réception. L'acheteur ne peut se prévaloir d'un défaut de conformité si ce défaut était de nature à être constaté avec la diligence raisonnable requise lors de la conclusion du contrat ou lors de l'inspection attentive des marchandises.

4. Si les marchandises sont livrées à l'acheteur par un transporteur, ce dernier est tenu de vérifier avec soin si l'envoi ou les marchandises présentent des signes de dommages survenus pendant le transport (notamment si l'emballage est déchiré ou endommagé). En cas de dommages à l'envoi, l'acheteur est tenu de vérifier l'état des marchandises et, si des dommages ont été constatés pendant le transport, d'établir un constat écrit des dommages en présence du transporteur. Ce constat devra être signé par l'acheteur et le transporteur.

5. Si l'acheteur ne procède pas à une inspection correcte des marchandises conformément au paragraphe 3.3 ci-dessus, il ne peut prétendre à des défauts découverts lors de cette inspection que s'il prouve que les marchandises présentaient déjà un tel défaut (par exemple, des dommages à la surface des marchandises, une partie manquante des marchandises, etc.) au moment où le risque de dommage a été transféré aux marchandises.

6. Une réclamation ultérieure concernant des dommages à la surface des marchandises ou une partie manquante de celles-ci ne prive pas l'acheteur de son droit de se plaindre ; toutefois, le vendeur est en droit de réclamer et, dans un tel cas, de prouver sa conformité au contrat.
7. En cas de défaut, le consommateur est en droit de demander la livraison de nouveaux produits, sauf si cela est déraisonnable compte tenu de la nature du défaut.
8. Si le défaut ne concerne qu'une partie du bien, le consommateur est en droit d'exiger uniquement le remplacement de cette partie. Si cela s'avère impossible, il peut résilier le contrat. Cependant, si cette résiliation est disproportionnée au regard de la nature du défaut, notamment si celui-ci peut être corrigé sans délai excessif, il s'agit d'un manquement mineur au contrat. Dans ce cas, le consommateur conserve le droit exclusif d'obtenir la réparation gratuite du bien afin de remédier au défaut.
9. Si le consommateur ne se rétracte pas du contrat ou n'exerce pas son droit à la livraison de biens neufs et sans défaut, au remplacement d'une pièce ou à la réparation, il peut exiger une réduction raisonnable du prix d'achat. Le consommateur a droit à une réduction raisonnable même si le vendeur ne peut pas livrer de biens neufs et sans défaut, remplacer une pièce ou réparer les biens, ainsi que si le vendeur ne remédie pas au défaut dans un délai raisonnable ou si la réparation du défaut causerait des difficultés considérables au consommateur. Si le défaut apparaît dans les six mois suivant la réception, le bien est réputé défectueux dès sa réception.

4. Garantie

1. Aux fins des présentes règles, une garantie s'entend comme l'engagement du fabricant envers le consommateur que les biens seront adaptés à leur usage habituel pendant une certaine période ou qu'ils conserveront leurs propriétés habituelles (« **Garantie** »).
2. La garantie a également pour effet d'indiquer la période de garantie ou la durée de conservation des marchandises sur l'emballage ou dans la publicité.
3. Sauf indication contraire dans le Contrat, la période de garantie pour le Consommateur est de 24 mois (« **Période de Garantie** »).
4. Si le contrat ou la déclaration de garantie du fabricant spécifie une période de garantie plus longue, c'est la période de garantie la plus longue qui s'applique au consommateur.
5. La période de garantie débute à compter de la remise des marchandises au consommateur. Si les marchandises ont été expédiées au consommateur, la

période de garantie débute à compter de la livraison des marchandises à destination.

6. Si les marchandises achetées doivent être mises en service par une personne autre que le vendeur, la période de garantie ne court qu'à compter de la date de mise en service des marchandises, à condition que le consommateur ait ordonné la mise en service au plus tard trois semaines après la réception des marchandises et ait fourni la coopération nécessaire pour que le service soit effectué en temps opportun.

7. Le consommateur ne dispose d'aucun droit au titre de la garantie, notamment dans les cas suivants :

- a. lorsque le défaut n'est pas dû à l'usure normale des marchandises ;
- b. dommages mécaniques aux marchandises;
- c. retrait ou endommagement des scellés si les marchandises sont scellées, ou toute autre intervention non autorisée similaire sur les marchandises ;
- d. dommages causés par un cas de force majeure (catastrophe naturelle, etc.) ;
- e. défauts causés par des surtensions électriques (composants brûlés visibles ou cartes de circuits imprimés) ;
- f. utiliser contrairement aux instructions d'utilisation ou aux instructions figurant sur l'emballage ou dans la carte de garantie ;
- g. utilisation contraire aux règles d'utilisation généralement connues ;
- h. utiliser dans des conditions qui ne correspondent pas à la température, à la poussière, à l'humidité, aux influences chimiques et mécaniques de l'environnement directement déterminées par le Fabricant ou qui résultent clairement de la nature des Marchandises ;
- i. montage et utilisation non professionnels des marchandises, sauf si le défaut a été causé par un montage non professionnel et que ce montage (ou cette mise en service) a été convenu dans le contrat et effectué par le vendeur ou une autre personne autorisée par le vendeur pour un tel montage ou une telle mise en service.
- j. que le certificat de garantie soumis présente des signes évidents de modifications des données ou si les marchandises ont un numéro de série différent de celui indiqué dans le certificat de garantie.

8. Le consommateur ne dispose d'aucun droit au titre de la garantie, même s'il ne dépose pas de réclamation pour défauts auprès du vendeur et/ou du fabricant immédiatement après avoir découvert les défauts ou s'il aurait pu et dû les découvrir en faisant preuve de diligence professionnelle.

9. Le fabricant n'accorde à l'entrepreneur une garantie que si le contrat le prévoit et uniquement dans les conditions et la mesure spécifiées dans le contrat.

5. Réclamation de garantie

1. Le consommateur applique la garantie :
 - a. en personne au lieu d'achat des marchandises par le vendeur ;
 - b. auprès du fabricant via l'interface web <http://aftersales.changhong.cz/> , tandis que le fabricant organisera lui-même la collecte des marchandises auprès du consommateur ou à un autre endroit convenu avec le consommateur.
2. Le consommateur est tenu de décrire le défaut dans sa réclamation de manière à ce qu'il ne puisse être confondu avec un autre.
3. Si le consommateur exerce son droit à réparation pour défaut de conformité, le vendeur ou le fabricant confirmera par écrit la date d'exercice de ce droit, ainsi que les modalités de la réparation et sa durée.
4. Le consommateur ou le vendeur est tenu de fournir aux marchandises revendiquées un emballage adapté au transport du type de marchandises concerné, afin qu'elles ne soient pas endommagées pendant le transport.
5. L'acheteur peut trouver des informations sur le type d'emballage de transport approprié pour un type de marchandises donné sur l'interface web <http://aftersales.changhong.cz/> , où il peut également commander l'emballage approprié.

6. droits des consommateurs

1. La responsabilité du vendeur pour les défauts qui constituent un manquement matériel ou immatériel au contrat s'applique aux défauts des marchandises survenant pendant la période de garantie, à savoir aux défauts pour lesquels la responsabilité de qualité à l'acceptation ne s'applique pas au sens des articles 2 et 3 des présentes règles.
2. Un défaut est considéré comme un manquement substantiel au contrat si le consommateur n'aurait pas conclu le contrat s'il avait prévu ce défaut au moment de sa conclusion ; dans les autres cas, il s'agit d'un défaut qui ne constitue pas un manquement substantiel au contrat.
3. Si le défaut constitue un manquement substantiel au contrat, le consommateur a le droit, à son choix, de se faire livrer de nouveaux biens, de faire réparer les biens, de bénéficier d'une réduction raisonnable sur le prix

d'achat des biens ou de se rétracter du contrat (avec droit à un remboursement intégral du prix d'achat des biens).

4. Si le défaut constitue un manquement mineur au contrat, le consommateur a le droit d'obtenir la réparation du défaut ou une réduction raisonnable.
5. Le consommateur a le droit de recevoir des biens neufs et sans défaut, d'échanger une partie des biens, de bénéficier d'une réduction sur le prix des biens ou de résilier le contrat, quelle que soit la nature du défaut, si le consommateur ne peut pas utiliser correctement les biens en raison de la récurrence du défaut après réparation ou en raison d'un plus grand nombre de défauts.
6. La réapparition d'un défaut après réparation est considérée comme étant le même défaut qui a déjà été réparé au moins deux fois pendant la période de garantie et qui se reproduit.
7. Si les marchandises ont été réparées au moins trois fois pour divers défauts amovibles avant le dépôt de la plainte, elles sont considérées comme présentant un plus grand nombre de défauts.
8. Si les marchandises vendues au consommateur comme étant d'occasion ou vendues avec une réduction reflétant leur qualité inférieure au moment de la vente présentent un défaut, le consommateur a droit à une réduction raisonnable sur le prix d'achat des marchandises au lieu du droit à un échange.

7. Retrait du contrat

1. Le consommateur a le droit de se rétracter du contrat dans tous les cas prévus par le présent règlement, le Code civil et la loi sur la consommation.
2. La rétractation prend effet à l'égard du vendeur au moment où l'acheteur lui remet ou lui fait parvenir la déclaration écrite par laquelle il notifie au vendeur sa rétractation du contrat.
3. En cas de rétractation du Contrat, celui-ci sera annulé avec effet rétroactif et les parties seront tenues de restituer tout ce qu'elles ont fourni sur cette base.
4. En cas de rétractation du contrat, l'acheteur est tenu de retourner les marchandises, y compris tous les accessoires, au vendeur.

8. Gestion des plaintes

1. Le vendeur est tenu de statuer sur la réclamation immédiatement, dans les cas plus complexes, dans un délai de trois (3) jours ouvrables.

2. Cette période n'inclut pas le temps nécessaire à une évaluation professionnelle du défaut.
3. Le vendeur ou le fabricant adressera au consommateur une confirmation écrite indiquant la date et le lieu de la réclamation, les caractéristiques du défaut allégué, la méthode de traitement de la réclamation demandée par le consommateur et la manière dont le consommateur sera informé de son traitement.
4. La réclamation, y compris la suppression du défaut, sera traitée sans délai indu, au plus tard trente (30) jours à compter de la date de dépôt de la réclamation, à moins que le vendeur ou le fabricant et le consommateur ne conviennent d'une période plus longue.
5. Le vendeur est tenu de confirmer par écrit au consommateur les modalités de traitement de la réclamation et sa durée.
6. Le consommateur n'est pas autorisé à modifier le mode de règlement des litiges une fois choisi sans le consentement du vendeur ou du fabricant, sauf dans les cas où le mode de résolution choisi par lui ne peut être mis en œuvre ou ne peut l'être en temps opportun.
7. L'acheteur est tenu de reprendre possession des marchandises faisant l'objet de la réclamation dans un délai de trente (30) jours à compter de la date à laquelle la réclamation aurait dû être réglée au plus tard. Passé ce délai, le vendeur ou le fabricant est en droit de facturer des frais de stockage raisonnables ou de vendre les marchandises pour son propre compte et pour le compte du consommateur. Le vendeur ou le fabricant doit informer le consommateur de cette procédure au préalable et lui accorder un délai supplémentaire raisonnable pour reprendre possession des marchandises.

9. Téléviseurs LCD

1. Les moniteurs et téléviseurs LCD doivent être conformes aux exigences de la norme ISO 9241-302, 303, 305, 307:2008. Sont considérés comme défectueux, pour cause de rupture de contrat, les téléviseurs ou moniteurs LCD présentant un nombre de pixels défectueux supérieur au seuil maximal autorisé. La norme ISO 9241-302, 303, 305, 307:2008 classe les moniteurs et téléviseurs en quatre catégories de qualité. En cas de réclamation, les défauts seront évalués selon la catégorie 1.

10. politique de confidentialité

1. L'acheteur, au sens de la loi n° 101/2000 Coll. relative à la protection des données personnelles, autorise le vendeur et le fabricant à traiter les données personnelles du consommateur aux fins de leur utilisation :

- a. lors de la négociation du contrat et dans les actions connexes ;
- b. lors de la prestation de services et dans les activités connexes;
- c. lors de l'exécution de toute obligation au titre du Contrat ;
- d. l'envoi de communications commerciales par voie électronique conformément à la loi n° 480/2004 Coll. relative à certains services de la société de l'information, jusqu'à ce que le consommateur informe directement et effectivement le vendeur ou le fabricant qu'il ne souhaite plus recevoir d'informations commerciales.

- 2. Le consentement s'applique aux données personnelles du consommateur spécifiées dans le contrat, ainsi qu'à celles qui seront communiquées par le consommateur au vendeur ou au fabricant pendant toute la durée de la relation contractuelle et en lien avec celle-ci.
- 3. Le consentement est accordé pour une durée indéterminée.
- 4. Le consommateur a été informé par le vendeur : (i) qu'il a le droit de retirer ce consentement à tout moment ; (ii) de ses droits en vertu de l'article 12 (Droit d'accès [de la personne concernée](#) à l'information) et de l'article 21 (Demande d'explication et de suppression d'une condition indésirable) de la loi n° 101/2000 Coll., relative à la protection des données personnelles ; (iv) du droit d'adresser ses suggestions directement au vendeur, au fabricant ou à l'autorité de protection des données personnelles.
- 5. Le consommateur reconnaît que, sans la fourniture des données spécifiées, la conclusion du contrat serait impossible et le vendeur ne conclurait pas de contrat avec le consommateur.