

Procedura di reclamo

1. Disposizioni introduttive

1. Le presenti procedure di reclamo (" **Procedure** ") regolano i reciproci diritti e obblighi tra Changhong Europe Electric sro, con sede legale in Argentinská 286/38, Holešovice, 170 00 Praga, Repubblica Ceca, numero di identificazione 27407292 iscritto nel Registro delle Imprese tenuto dal Tribunale Municipale di Praga, Sezione C, Fascicolo 111194 (" **Produttore** "), specializzata nella produzione e distribuzione di dispositivi elettronici ed elettrodomestici (" **Prodotti** "), e una persona fisica o giuridica che non agisce nell'ambito della propria attività commerciale o nell'esercizio autonomo della propria professione (" **Consumatore** ") ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 1, lettera a) della Legge n. 634/1992 Coll. sulla tutela dei consumatori (" **Legge sui consumatori** ") o una persona fisica o giuridica che, al momento dell'acquisto dei Prodotti, agisce nell'ambito della propria attività commerciale o nell'esercizio autonomo della propria professione (" **Imprenditore** ").
2. Le presenti Regole disciplinano anche i diritti e gli obblighi del Produttore, o di un terzo autorizzato a distribuire o vendere direttamente i Beni (" **Venditore** "), e del Consumatore, o dell'Imprenditore, in virtù di un contratto di acquisto concluso tra il Consumatore, o l'Imprenditore, e il Venditore, o un terzo autorizzato a distribuire o vendere direttamente i Beni (" **Contratto** ").
3. Salvo diversa disposizione del presente Regolamento, le relative disposizioni si applicano in egual misura sia al Consumatore che all'Imprenditore, nel qual caso il termine (" **Acquirente** ") viene utilizzato per indicare entrambe le entità.

2. Merce

1. Il produttore garantisce all'acquirente che la merce è esente da difetti al momento della ricezione, a meno che la merce non sia stata usata o sia comunque difettosa ai sensi degli articoli 2164 e 2167 della legge n. 89/2012 Coll. Codice Civile (" **Codice Civile** ").
2. Il produttore è responsabile nei confronti dell'acquirente di garantire che al momento del ritiro della merce da parte dell'acquirente:
 - a. I beni possiedono le caratteristiche concordate tra le parti e, in assenza di tale accordo, le caratteristiche descritte dal Venditore o dal Produttore o quelle che l'Acquirente si aspettava in relazione alla natura dei beni e sulla base della loro pubblicità;

- b. I prodotti sono idonei allo scopo dichiarato dal fabbricante o dal venditore per il loro utilizzo o per il quale un oggetto di questo tipo viene solitamente utilizzato;
- c. I beni corrispondono, per qualità o design, al campione o al modello concordato, se la qualità o il design sono stati determinati in base al campione o al modello concordato;
- d. la merce è nella quantità, misura o peso appropriati e,
- e. I prodotti sono conformi ai requisiti delle normative di legge.
 - 3. Alla merce sono allegati un documento fiscale e, se applicabile, un certificato di garanzia.
 - 4. Se la merce non è accompagnata da un certificato di garanzia, per presentare un reclamo si utilizza un documento fiscale.

3. Difetti dei prodotti

- 1. Se i Prodotti non possiedono le caratteristiche specificate nell'articolo 2 del presente Regolamento, sono difettosi (“ **Difetto** ”).
- 2. Il momento in cui il rischio di danneggiamento della merce si trasferisce dal venditore all'acquirente è il momento dell'accettazione della merce da parte dell'acquirente.
- 3. L'Acquirente è tenuto a ispezionare la merce con la dovuta cura e attenzione immediatamente dopo averne avuto la possibilità di maneggiarla. In particolare, l'Acquirente è tenuto a ispezionare la merce prima di prenderne possesso. L'Acquirente non ha diritto a rivalersi su difetti di fabbricazione qualora il difetto sia un difetto che avrebbe dovuto rilevare con la normale diligenza al momento della conclusione del Contratto o durante l'ispezione della merce con la dovuta cura e attenzione.
- 4. Qualora la merce venga consegnata all'Acquirente tramite un corriere, quest'ultimo è tenuto a verificare con la dovuta diligenza che la spedizione o la merce presentino eventuali segni di danneggiamento causati durante il trasporto (in particolare, che l'imballaggio o la confezione della merce non siano strappati o danneggiati). In caso di danneggiamento della spedizione, l'Acquirente è tenuto a verificare lo stato della merce durante il trasporto e, in caso di danni alla merce durante il trasporto, è tenuto a redigere un verbale scritto del danno in presenza del corriere, che sarà firmato sia dall'Acquirente che dal corriere.
- 5. Qualora l'Acquirente non provveda a ispezionare correttamente la Merce secondo quanto previsto al precedente paragrafo 3.3, avrà diritto a richiedere il risarcimento per i Difetti riscontrati durante tale ispezione solo se dimostrerà che la Merce presentava già tale Difetto (ad esempio, danni alla superficie

della Merce, parti mancanti della Merce, ecc.) al momento del trasferimento del rischio di danneggiamento alla Merce stessa.

6. Un reclamo successivo relativo a danni alla superficie della merce o alla mancanza di una parte della stessa non priva l'Acquirente del diritto di reclamo; tuttavia, il Venditore ha il diritto di esigere e, in tal caso, di provare l'adempimento del Contratto.
7. In caso di difetto, il consumatore ha il diritto di richiedere la consegna di un nuovo prodotto, a meno che ciò non sia irragionevole in considerazione della natura del difetto.
8. Se il difetto riguarda solo una parte del bene, il consumatore ha diritto a richiedere la sola sostituzione di tale parte; qualora ciò non sia possibile, può recedere dal contratto. Tuttavia, se tale richiesta è sproporzionata rispetto alla natura del difetto, in particolare se il difetto può essere eliminato senza indebito ritardo, si configura una violazione irrilevante del contratto e in tal caso il consumatore ha sempre il diritto esclusivo di ottenere l'eliminazione gratuita del difetto mediante la riparazione del bene.
9. Se il Consumatore non recede dal Contratto o non esercita il diritto alla consegna di un bene nuovo e privo di difetti, alla sostituzione di una sua parte o alla riparazione, può richiedere uno sconto ragionevole sul prezzo di acquisto. Il Consumatore ha diritto a uno sconto ragionevole anche se il Venditore non è in grado di consegnare un bene nuovo e privo di difetti, di sostituirne una parte o di riparare il bene, nonché se il Venditore non pone rimedio al difetto entro un termine ragionevole o se la riparazione del difetto causerebbe al Consumatore notevoli difficoltà. Se il difetto si manifesta entro sei mesi dal ricevimento, il bene si considera difettoso fin dal ricevimento.

4. **Garanzia**

1. Ai fini del presente Regolamento, per garanzia si intende l'impegno del Produttore nei confronti del Consumatore che i Beni saranno idonei all'uso previsto per il loro scopo abituale per un determinato periodo di tempo o che manterranno le loro caratteristiche usuali ("**Garanzia**").
2. La garanzia ha anche l'effetto di indicare il periodo di garanzia o la durata di conservazione dei Prodotti sulla confezione o nella pubblicità.
3. Salvo diversa indicazione nel Contratto, il periodo di garanzia per il Consumatore è di 24 mesi ("**Periodo di Garanzia**").
4. Se il contratto o la dichiarazione di garanzia del produttore specificano un periodo di garanzia più lungo, al consumatore si applica il periodo di garanzia più lungo.

5. Il periodo di garanzia inizia dal momento in cui i Prodotti vengono consegnati al Consumatore. Se i Prodotti sono stati spediti al Consumatore, il periodo di garanzia inizia dalla consegna dei Prodotti a destinazione.
6. Qualora i Beni acquistati debbano essere messi in funzione da un soggetto diverso dal Venditore, il Periodo di Garanzia decorrerà unicamente dalla data di messa in funzione dei Beni, a condizione che il Consumatore abbia ordinato la messa in funzione entro e non oltre tre settimane dal ricevimento dei Beni e abbia fornito la necessaria collaborazione per l'esecuzione tempestiva del servizio.
7. Il consumatore non gode di alcun diritto ai sensi della Garanzia, in particolare nei seguenti casi:
 - a. quando il difetto non è dovuto alla normale usura della merce;
 - b. danni meccanici alla merce;
 - c. rimozione o danneggiamento dei sigilli, qualora i Prodotti siano sigillati, o qualsiasi altra interferenza non autorizzata simile con i Prodotti;
 - d. danni causati da forza maggiore (calamità naturali, ecc.);
 - e. difetti causati da sovratensioni elettriche (componenti bruciati visibili o circuiti stampati);
 - f. utilizzo contrario alle istruzioni per l'uso o alle istruzioni riportate sulla confezione o sulla scheda di garanzia;
 - g. uso contrario alle regole d'uso generalmente note;
 - h. utilizzo in condizioni non corrispondenti alla temperatura, alla polvere, all'umidità, agli agenti chimici e meccanici dell'ambiente che sono direttamente determinati dal produttore o che derivano chiaramente dalla natura del prodotto;
 - i. montaggio e funzionamento non professionali dei Beni, a meno che il difetto non sia stato causato da un montaggio non professionale e tale montaggio (o messa in servizio) sia stato concordato nel Contratto ed eseguito dal Venditore o da altra persona autorizzata dal Venditore per tale montaggio o messa in servizio.
 - j. che il certificato di garanzia presentato mostri evidenti segni di alterazione dei dati o se la merce ha un numero di serie diverso da quello indicato nel certificato di garanzia.
8. Il consumatore non ha alcun diritto ai sensi della Garanzia anche se non presenta un reclamo per difetti al Venditore e/o al Produttore immediatamente dopo aver scoperto i difetti o se avrebbe potuto e dovuto scoprirli con la dovuta diligenza professionale.

9. Il produttore fornisce all'imprenditore una garanzia solo se il contratto lo prevede e solo alle condizioni e nella misura specificate nel contratto stesso.

5. Richiesta di garanzia

1. Il consumatore applica la garanzia:
 - a. di persona presso il luogo di acquisto della merce da parte del Venditore;
 - b. presso il Produttore tramite l'interfaccia web <http://aftersales.changhong.cz/> , mentre il Produttore stesso si occuperà del ritiro della merce presso il Consumatore o in un altro luogo concordato con il Consumatore.
2. Il consumatore è tenuto a descrivere il difetto nel reclamo in modo tale che non possa essere confuso con un altro.
3. Qualora il Consumatore eserciti il proprio diritto in caso di prodotto difettoso, il Venditore o il Produttore confermerà per iscritto la data in cui il diritto è stato esercitato, nonché l'intervento di riparazione effettuato e la sua durata.
4. Il consumatore o il venditore è tenuto a fornire i beni oggetto della richiesta con un imballaggio idoneo al trasporto del tipo di merce in questione, in modo che non subiscano danni durante il trasporto.
5. L'acquirente può trovare informazioni sul tipo di imballaggio di trasporto più adatto a una determinata tipologia di merce sull'interfaccia web <http://aftersales.changhong.cz/> , dove può anche ordinare l'imballaggio appropriato.

6. diritti dei consumatori

1. La responsabilità del Venditore per i difetti che costituiscono una violazione sostanziale o immateriale del Contratto si applica ai difetti della merce che si manifestano durante il Periodo di Garanzia, ovvero ai difetti per i quali non si applica la responsabilità per la qualità al momento dell'accettazione ai sensi degli articoli 2 e 3 del presente Regolamento.
2. Un difetto è considerato una violazione sostanziale del Contratto se il Consumatore non avrebbe concluso il Contratto qualora avesse previsto tale difetto al momento della sua stipula; in altri casi, si tratta di un difetto che non costituisce una violazione sostanziale del Contratto.
3. Se il difetto costituisce una violazione sostanziale del Contratto, il Consumatore ha il diritto, a sua scelta, di ricevere un nuovo Prodotto, di riparare il Prodotto, di ottenere uno sconto ragionevole sul prezzo di acquisto del Prodotto oppure di recedere dal Contratto (con diritto al rimborso integrale del prezzo di acquisto del Prodotto).

4. Se il difetto costituisce una violazione minore del Contratto, il Consumatore ha il diritto alla rimozione del difetto o a uno sconto ragionevole.
5. Il consumatore ha il diritto di ricevere la consegna di beni nuovi e privi di difetti, la sostituzione di una parte dei beni, uno sconto sul prezzo dei beni o di recedere dal contratto, indipendentemente dalla natura del difetto, qualora non possa utilizzare correttamente i beni a causa del ripetersi del difetto dopo la riparazione o a causa di un numero maggiore di difetti.
6. La ricomparsa di un difetto dopo la riparazione si considera come lo stesso difetto che è già stato riparato almeno due volte durante il periodo di garanzia e che si ripresenta.
7. Se la merce è stata riparata almeno tre volte per vari difetti rimovibili prima della presentazione del reclamo, si considera che presenti un numero maggiore di difetti.
8. Se i beni venduti al consumatore come usati o con uno sconto che ne riflette la qualità inferiore al momento della vendita presentano un difetto, il consumatore ha diritto a uno sconto ragionevole sul prezzo di acquisto dei beni anziché al diritto di sostituirli.

7. Recesso dal contratto

1. Il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto in tutti i casi specificati nel presente regolamento, nel Codice civile e nella legge a tutela dei consumatori.
2. Il recesso è efficace nei confronti del Venditore nel momento in cui l'Acquirente consegna o recapita a quest'ultimo la dichiarazione scritta con la quale comunica al Venditore la propria intenzione di recedere dal Contratto.
3. In caso di recesso dal Contratto, quest'ultimo si intenderà risolto con effetto immediato e le parti saranno obbligate a restituire tutto quanto fornito sulla base del Contratto stesso.
4. In caso di recesso dal Contratto, l'Acquirente è tenuto a restituire la merce, compresi tutti gli accessori, al Venditore.

8. Gestione dei reclami

1. Il venditore è tenuto a decidere sul reclamo immediatamente, nei casi più complessi entro tre (3) giorni lavorativi.
2. Questo periodo non comprende il tempo necessario per una valutazione professionale del difetto.
3. Il venditore o il produttore rilascerà al consumatore una conferma scritta indicante la data e il luogo del reclamo, le caratteristiche del presunto difetto,

la modalità di gestione del reclamo richiesta dal consumatore e le modalità con cui il consumatore verrà informato in merito alla sua gestione.

4. Il reclamo, compresa la rimozione del difetto, sarà gestito senza indebito ritardo, entro e non oltre trenta (30) giorni dalla data di presentazione del reclamo, salvo che il Venditore o il Produttore e il Consumatore concordino un periodo più lungo.
5. Il venditore è tenuto a confermare per iscritto al consumatore le modalità di gestione del reclamo e la relativa durata.
6. Il consumatore non ha il diritto di modificare la modalità di risoluzione del reclamo una volta scelta, senza il consenso del venditore o del produttore, salvo nei casi in cui la modalità di risoluzione da lui scelta non sia attuabile o non possa essere attuata in tempi ragionevoli.
7. L'Acquirente è tenuto a ritirare la Merce reclamata entro trenta (30) giorni dalla data in cui il reclamo avrebbe dovuto essere risolto al più tardi, dopodiché il Venditore o il Produttore ha il diritto di addebitare un ragionevole costo di magazzinaggio o di vendere la Merce per proprio conto per conto del Consumatore. Il Venditore o il Produttore deve informare il Consumatore di tale procedura in anticipo e concedergli un ragionevole periodo aggiuntivo per ritirare la Merce.

9. TV LCD

1. I monitor e i televisori LCD devono essere conformi alle disposizioni della norma ISO-9241-302, 303, 305, 307:2008. Sono considerati difettosi i televisori o i monitor LCD che presentano un numero di pixel difettosi superiore al massimo consentito, per i quali è possibile presentare un reclamo o esercitare un diritto derivante da una violazione del contratto di acquisto. La norma ISO-9241-302, 303, 305, 307:2008 suddivide i monitor e i televisori in quattro classi di qualità e, in caso di reclamo, i difetti saranno valutati in base alla classe 1.

10. politica sulla riservatezza

1. Ai sensi della legge n. 101/2000 Coll. sulla protezione dei dati personali, l'Acquirente autorizza il Venditore e il Produttore al trattamento dei dati personali che lo riguardano per le seguenti finalità:
 - a. durante la negoziazione del Contratto e nelle azioni ad esso connesse;
 - b. quando si offrono servizi e nelle attività correlate;
 - c. quando si fa rispettare qualsiasi adempimento previsto dal Contratto;

d. invio di comunicazioni commerciali tramite mezzi elettronici ai sensi della legge n. 480/2004 Coll., su determinati servizi della società dell'informazione, fino a quando il consumatore non comunichi direttamente ed efficacemente al venditore o al produttore la propria volontà di non continuare a ricevere comunicazioni commerciali.

2. Il consenso si applica ai dati personali del Consumatore specificati nel Contratto, nonché a quelli che il Consumatore comunicherà al Venditore o al Produttore durante la durata del rapporto contrattuale e in relazione ad esso.
3. Il consenso è concesso a tempo indeterminato.
4. Il consumatore è stato informato dal venditore in merito a: (i) il diritto di revocare il presente consenso in qualsiasi momento; (ii) i suoi diritti ai sensi dell'articolo 12 (Accesso [dell'interessato](#) alle informazioni) e dell'articolo 21 (Richiesta di chiarimenti ed eliminazione di condizioni indesiderabili) della legge n. 101/2000 Coll., sulla protezione dei dati personali; (iv) il diritto di rivolgere i propri suggerimenti direttamente al venditore, al produttore o all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.
5. Il consumatore riconosce che, senza fornire i dati specificati, la conclusione del contratto non sarebbe possibile e il venditore non concluderebbe il contratto con il consumatore.