

## Klachtenprocedure

### 1. Inleidende bepalingen

1. Deze klachtenprocedures (" **Procedures** ") regelen de wederzijdse rechten en verplichtingen tussen Changhong Europe Electric sro, gevestigd te Argentinská 286/38, Holešovice, 170 00 Praag, Tsjechië, inschrijvingsnummer 27407292, ingeschreven in het handelsregister van de Rechtbank van Praag, afdeling C, dossier 111194 (" **Fabrikant** "), gespecialiseerd in de productie en distributie van elektronische apparaten en huishoudelijke apparaten (" **Goederen** "), en een natuurlijke of rechtspersoon die niet handelt in het kader van zijn bedrijfsactiviteit of de zelfstandige uitoefening van zijn beroep (" **Consument** ") in de zin van artikel 2, lid 1, letter a) van Wet nr. 634/1992 Coll. betreffende consumentenbescherming (" **Consumentenwet** "), of een natuurlijke of rechtspersoon die bij de aankoop van de Goederen handelt in het kader van zijn bedrijfsactiviteit of de zelfstandige uitoefening van zijn beroep (" **Ondernemer** ").
2. Deze regels regelen tevens de rechten en verplichtingen van de fabrikant, of een derde die bevoegd is de goederen te distribueren of rechtstreeks te verkopen (" **Verkoper** "), en de consument, of ondernemer, op grond van een koopovereenkomst die is gesloten tussen de consument, of ondernemer en de verkoper, of een derde die bevoegd is de goederen te distribueren of rechtstreeks te verkopen (" **Overeenkomst** ").
3. Tenzij anders bepaald in deze regels, zijn de relevante bepalingen van deze regels eveneens van toepassing op zowel de consument als de ondernemer. In dat geval wordt voor beide entiteiten dezelfde term (" **koper** ") gebruikt.

### 2. Goederen

1. De fabrikant is jegens de koper verantwoordelijk voor het feit dat de goederen bij ontvangst vrij zijn van gebreken, tenzij de goederen gebruikt of anderszins gebrekkig zijn in de zin van de artikelen 2164 en 2167 van Wet nr. 89/2012 Coll. Civil Code (" **Burgerlijk Wetboek** ").
2. De fabrikant is jegens de koper verantwoordelijk voor het waarborgen dat op het moment dat de koper de goederen in ontvangst neemt:
  - a. De goederen bezitten de eigenschappen die door de partijen zijn overeengekomen, en bij gebrek aan een dergelijke overeenkomst, de eigenschappen zoals beschreven door de verkoper of fabrikant, of zoals de koper mocht verwachten met betrekking tot de aard van de goederen en op basis van de reclame-uitingen;

- b. De goederen zijn geschikt voor het doel dat door de fabrikant of verkoper is aangegeven of waarvoor een product van dit type gewoonlijk wordt gebruikt;
- c. De goederen komen qua kwaliteit of ontwerp overeen met het overeengekomen monster of model, indien de kwaliteit of het ontwerp is vastgesteld op basis van het overeengekomen monster of model;
- d. De goederen hebben de juiste hoeveelheid, maat of het juiste gewicht en,
- e. De goederen voldoen aan de wettelijke voorschriften.
  - 3. Bij de goederen zijn een belastingdocument en, indien van toepassing, een garantiebewijs gevoegd.
  - 4. Als de goederen niet vergezeld zijn van een garantiebewijs, wordt een belastingdocument gebruikt om een claim in te dienen.

### 3. Gebreken aan goederen

- 1. Indien de goederen niet de in artikel 2 van deze regels omschreven eigenschappen bezitten, zijn zij gebrekkig (“**gebrek**”).
- 2. Het moment waarop het risico van schade aan de goederen van de verkoper op de koper overgaat, is het moment waarop de koper de goederen in ontvangst neemt.
- 3. De koper is verplicht de goederen onmiddellijk na het in bezit nemen ervan met de nodige zorgvuldigheid te inspecteren. In het bijzonder is de koper verplicht de goederen te inspecteren voordat hij ze in ontvangst neemt. De koper heeft geen recht op schadevergoeding wegens gebrekkige prestatie indien het gebrek een gebrek is dat hij met de gebruikelijke zorgvuldigheid had moeten opmerken bij het sluiten van de overeenkomst of bij een grondige inspectie van de goederen.
- 4. Indien de goederen door een transporteur aan de koper worden geleverd, is de koper verplicht om zorgvuldig te controleren of de zending of de goederen tekenen van transportschade vertonen (in het bijzonder of de verpakking van de goederen gescheurd of beschadigd is). In geval van schade aan de zending is de koper verplicht de staat van de goederen in de zending te controleren en, indien de goederen tijdens het transport beschadigd zijn geraakt, een schriftelijke schadeverklaring op te stellen in aanwezigheid van de transporteur, die door zowel de koper als de transporteur moet worden ondertekend.
- 5. Indien de koper de goederen niet naar behoren inspecteert overeenkomstig paragraaf 3.3, heeft hij slechts recht op vergoeding voor tijdens een dergelijke inspectie geconstateerde gebreken indien hij kan bewijzen dat de goederen

reeds een dergelijk gebrek vertoonden (bijv. schade aan het oppervlak van de goederen, een ontbrekend onderdeel van de goederen, enz.) op het moment dat het risico op schade aan de goederen overging.

6. Een latere klacht over schade aan het oppervlak van de goederen of een ontbrekend onderdeel van de goederen ontnemt de koper niet het recht om te klagen; de verkoper heeft echter het recht om in een dergelijk geval te eisen en aan te tonen dat de overeenkomst is nagekomen.
7. In geval van een defect heeft de consument het recht om levering van nieuwe goederen te eisen, tenzij dit onredelijk is gezien de aard van het defect.
8. Als het gebrek slechts een deel van de goederen betreft, heeft de consument het recht om slechts vervanging van dat deel te eisen. Indien dit niet mogelijk is, kan hij de overeenkomst ontbinden. Als dit echter onevenredig is gezien de aard van het gebrek, met name als het gebrek zonder onnodige vertraging kan worden verholpen, is er sprake van een onbeduidende contractbreuk. In dat geval heeft de consument altijd het exclusieve recht om het gebrek kosteloos te laten verhelpen door de goederen te repareren.
9. Indien de consument de overeenkomst niet ontbindt of geen gebruik maakt van zijn recht op levering van nieuwe, defectvrije goederen, vervanging van een onderdeel daarvan of reparatie, kan hij een redelijke korting op de aankoopprijs eisen. De consument heeft recht op een redelijke korting, ook indien de verkoper geen nieuwe, defectvrije goederen kan leveren, een onderdeel daarvan kan vervangen of de goederen kan repareren, alsook indien de verkoper het defect niet binnen een redelijke termijn verhelpt of indien het verhelpen van het defect de consument aanzienlijke moeilijkheden zou opleveren. Indien het defect binnen zes maanden na ontvangst aan het licht komt, wordt het artikel geacht bij ontvangst defect te zijn geweest.

#### 4. Garantie

1. Voor de toepassing van deze regels wordt onder garantie verstaan de toezegging van de fabrikant aan de consument dat de goederen geschikt zullen zijn voor het gebruikelijke gebruik gedurende een bepaalde periode of dat zij hun gebruikelijke eigenschappen zullen behouden (" **Garantie** ").
2. De garantie heeft tevens tot gevolg dat de garantieperiode of houdbaarheid van de goederen op de verpakking of in reclame-uitingen wordt vermeld.
3. Tenzij anders vermeld in het contract, bedraagt de garantieperiode voor de consument 24 maanden (" **Garantieperiode** ").

4. Indien in het contract of de garantievoorwaarden van de fabrikant een langere garantieperiode is vastgelegd, geldt voor de consument de langste garantieperiode.
5. De garantieperiode gaat in op het moment dat de goederen aan de consument worden overhandigd. Indien de goederen reeds naar de consument zijn verzonden, gaat de garantieperiode in op het moment van levering van de goederen op de bestemming.
6. Indien de gekochte goederen door iemand anders dan de verkoper in gebruik worden genomen, gaat de garantieperiode pas in op de datum van ingebruikname, mits de consument de ingebruikname uiterlijk drie weken na ontvangst van de goederen heeft aangevraagd en de nodige medewerking heeft verleend om de ingebruikname tijdig uit te voeren.
7. De consument heeft geen rechten op grond van de garantie, met name in de volgende gevallen:
  - a. wanneer het defect niet te wijten is aan normale slijtage van de goederen;
  - b. mechanische schade aan de goederen;
  - c. het verwijderen of beschadigen van zegels indien de goederen verzegeld zijn, of andere soortgelijke ongeoorloofde inmenging met de goederen;
  - d. schade veroorzaakt door overmacht (natuurramp, enz.);
  - e. defecten veroorzaakt door stroompieken (zichtbaar verbrande componenten of printplaten);
  - f. Gebruik in strijd met de gebruiksaanwijzing of de instructies op de verpakking of de garantiekaart;
  - g. gebruik in strijd met algemeen bekende gebruiksregels;
  - h. gebruik onder omstandigheden die niet overeenkomen met de temperatuur, stoffigheid, vochtigheid, chemische en mechanische invloeden van de omgeving die direct door de fabrikant worden bepaald of die duidelijk voortvloeien uit de aard van de goederen;
  - i. Onprofessionele montage en bediening van de goederen, tenzij het defect is veroorzaakt door onprofessionele montage en tegelijkertijd deze montage (of inbedrijfstelling) in het contract is overeengekomen en is uitgevoerd door de verkoper of een andere door de verkoper daartoe gemachtigde persoon.
  - j. dat het ingediende garantiebewijs duidelijke tekenen van wijzigingen in de gegevens vertoont, of dat de goederen een ander serienummer hebben dan vermeld in het garantiebewijs.

8. De consument heeft geen rechten op grond van de garantie, zelfs niet als hij niet onmiddellijk na het ontdekken van de gebreken, of als hij de gebreken met professionele zorgvuldigheid had kunnen en moeten ontdekken, een claim indient bij de verkoper en/of de fabrikant.
9. De fabrikant verstrekt de ondernemer alleen garantie indien dit in het contract is bepaald en uitsluitend onder de voorwaarden en in de mate zoals gespecificeerd in het contract.

## 5. Garantieclaim

1. De consument past de garantie toe:
  - a. persoonlijk op de plaats waar de verkoper de goederen heeft gekocht;
  - b. Bij de fabrikant kunt u de goederen retourneren via de webinterface <http://aftersales.changhong.cz/> . De fabrikant zorgt er vervolgens zelf voor dat de goederen bij de consument of op een andere, in overleg met de consument overeengekomen locatie worden opgehaald.
2. De consument is verplicht het gebrek in de klacht zodanig te omschrijven dat het niet met een ander gebrek verward kan worden.
3. Indien de consument gebruikmaakt van zijn recht op schadevergoeding wegens gebrekkige prestatie, zal de verkoper of fabrikant schriftelijk bevestigen wanneer hij van dit recht gebruik heeft gemaakt, alsmede of de reparatie is uitgevoerd en wat de duur ervan is.
4. De consument of verkoper is verplicht de betreffende goederen te verpakken in een verpakking die geschikt is voor het transport van het betreffende type goederen, zodat deze tijdens het transport niet beschadigd raken.
5. De koper kan informatie over het geschikte type transportverpakking voor een bepaald type goederen vinden op de website <http://aftersales.changhong.cz/> , waar hij ook de juiste verpakking kan bestellen.

## 6. Consumentenrechten

1. De aansprakelijkheid van de verkoper voor gebreken die een materiële of immateriële contractbreuk vormen, geldt voor gebreken aan de goederen die ontstaan tijdens de garantieperiode, met name voor gebreken waarvoor de kwaliteitsaansprakelijkheid bij aanvaarding niet geldt in de zin van artikel 2 en 3 van deze regels.
2. Een gebrek wordt beschouwd als een wezenlijke contractbreuk als de consument het contract niet zou hebben gesloten indien hij het gebrek had

voorzien bij het sluiten van het contract; in andere gevallen is er sprake van een gebrek dat geen wezenlijke contractbreuk vormt.

3. Indien het gebrek een wezenlijke contractbreuk vormt, heeft de consument naar eigen keuze het recht om nieuwe goederen te laten leveren, de goederen te laten repareren, een redelijke korting op de aankoopprijs van de goederen te ontvangen of de overeenkomst te ontbinden (met recht op volledige terugbetaling van de aankoopprijs van de goederen).
4. Als het gebrek een geringe contractbreuk betreft, heeft de consument het recht om het gebrek te laten verhelpen of een redelijke korting te krijgen.
5. De consument heeft het recht op levering van nieuwe, onbeschadigde goederen, omruiling van een deel van de goederen, korting op de prijs van de goederen of ontbinding van de overeenkomst, ongeacht de aard van het gebrek, indien de consument de goederen niet naar behoren kan gebruiken als gevolg van het herhaaldelijk optreden van het gebrek na reparatie of als gevolg van een toenemend aantal gebreken.
6. Als een defect zich na reparatie opnieuw voordoet, wordt dit beschouwd als hetzelfde defect dat al minstens twee keer tijdens de garantieperiode is gerepareerd en dat zich nu opnieuw voordoet.
7. Als de goederen vóór het indienen van de klacht ten minste drie keer zijn gerepareerd vanwege diverse verwijderbare gebreken, worden ze geacht een groter aantal gebreken te vertonen.
8. Indien de goederen die aan de consument als gebruikt zijn verkocht of met korting zijn verkocht vanwege hun lagere kwaliteit op het moment van verkoop, een gebrek vertonen, heeft de consument recht op een redelijke korting op de aankoopprijs van de goederen in plaats van het recht om de goederen te ruilen.

## **7. Terugtrekking uit het contract**

1. De consument heeft het recht om de overeenkomst te ontbinden in alle gevallen die in deze regels, het Burgerlijk Wetboek en de Consumentenwet zijn vastgelegd.
2. De ontbinding van de overeenkomst is geldig ten opzichte van de verkoper op het moment dat de schriftelijke verklaring van de koper aan hem wordt overhandigd of bezorgd, waarmee de koper de verkoper in kennis stelt van zijn ontbinding van de overeenkomst.

3. In geval van terugtrekking uit de overeenkomst, wordt de overeenkomst met terugwerkende kracht ontbonden en zijn de partijen verplicht alles terug te geven wat zij op basis daarvan hebben verstrekt.
4. In geval van ontbinding van de overeenkomst is de koper verplicht de goederen, inclusief alle accessoires, aan de verkoper terug te sturen.

## **8. Klachtenafhandeling**

1. De verkoper is verplicht om onmiddellijk een beslissing te nemen over de klacht, in complexere gevallen binnen drie (3) werkdagen.
2. Deze periode is exclusief de tijd die nodig is voor een professionele beoordeling van het defect.
3. De verkoper of fabrikant stuurt de consument een schriftelijke bevestiging met vermelding van de datum en plaats van de klacht, de kenmerken van het vermeende defect, de door de consument gewenste wijze van klachtafhandeling en de wijze waarop de consument over de afhandeling ervan wordt geïnformeerd.
4. De klacht, inclusief het verhelpen van het defect, zal zonder onnodige vertraging worden afgehandeld, uiterlijk binnen dertig (30) dagen na de datum van indiening van de klacht, tenzij de verkoper of de fabrikant en de consument een langere termijn overeenkomen.
5. De verkoper is verplicht de consument schriftelijk te informeren over de wijze waarop de klacht wordt behandeld en de duur daarvan.
6. De consument heeft niet het recht om de gekozen methode voor klachtenafhandeling te wijzigen zonder toestemming van de verkoper of de fabrikant, behalve in situaties waarin de door hem gekozen methode helemaal niet of niet tijdig kan worden uitgevoerd.
7. De koper is verplicht de geclaimde goederen uiterlijk binnen dertig (30) dagen na de datum waarop de claim had moeten worden afgehandeld, in ontvangst te nemen. Na deze termijn is de verkoper of de fabrikant gerechtigd een redelijke opslagvergoeding in rekening te brengen of de goederen namens de consument voor rekening te verkopen. De verkoper of de fabrikant dient de consument vooraf van deze procedure op de hoogte te stellen en hem een redelijke aanvullende termijn te geven om de goederen in ontvangst te nemen.

## **9. LCD-tv's**

1. LCD-monitoren en -televisies moeten voldoen aan de bepalingen van de ISO-9241-302, 303, 305, 307:2008-norm. Als defecte goederen, waarbij een claim

kan worden ingediend of een recht kan worden uitgeoefend vanwege contractbreuk, worden LCD-televisies of -monitoren beschouwd die een hoger aantal defecte pixels hebben dan het maximaal toegestane aantal. De ISO-9241-302, 303, 305, 307:2008-norm verdeelt monitoren en televisies in vier kwaliteitsklassen. Defecten worden in geval van een claim beoordeeld volgens klasse 1.

## 10. Privacybeleid

1. De koper geeft, in de zin van Wet nr. 101/2000 Coll., betreffende de bescherming van persoonsgegevens, de verkoper en de fabrikant toestemming om persoonsgegevens van de consument te verwerken met het oog op het gebruik ervan:
  - a. bij het onderhandelen over het contract en in daarmee verband houdende acties;
  - b. bij het aanbieden van diensten en aanverwante activiteiten;
  - c. bij het afdwingen van enige prestatie uit hoofde van het contract;
  - d. Het verzenden van commerciële berichten via elektronische weg in overeenstemming met Wet nr. 480/2004 Coll., betreffende bepaalde diensten van de informatiemaatschappij, totdat de Consument de Verkoper of Fabrikant rechtstreeks en ondubbelzinnig laat weten dat hij geen commerciële berichten meer wenst te ontvangen.
2. De toestemming geldt voor de persoonsgegevens van de Consument zoals gespecificeerd in het Contract, alsmede voor de gegevens die de Consument tijdens de looptijd van de contractuele relatie en in verband daarmee aan de Verkoper of Fabrikant zal verstrekken.
3. De toestemming wordt voor onbepaalde tijd verleend.
4. De consument is door de verkoper geïnformeerd over: (i) het feit dat hij/zij te allen tijde gerechtigd is deze toestemming in te trekken; (ii) zijn/haar rechten op grond van artikel 12 ( Toegang [van de betrokkene](#) tot informatie) en artikel 21 (Verzoek om uitleg en verwijdering van ongewenste omstandigheden) van Wet nr. 101/2000 Coll., betreffende de bescherming van persoonsgegevens; (iv) het recht om zijn/haar suggesties rechtstreeks aan de verkoper, de fabrikant of het Bureau voor de bescherming van persoonsgegevens te richten.
5. De consument erkent dat zonder het verstrekken van de gevraagde gegevens de totstandkoming van de overeenkomst niet mogelijk is en dat de verkoper de overeenkomst niet met de consument zal sluiten.