

1. Postanowienia wstępne

1. Niniejsze procedury reklamacyjne („**Procedury**”) regulują wzajemne prawa i obowiązki między Changhong Europe Electric sro z siedzibą w Argentinská 286/38, Holešovice, 170 00 Praga, Republika Czeska, numer identyfikacyjny 27407292 wpisany do Rejestru Handlowego prowadzonego przez Sąd Miejski w Pradze, Dział C, Akta 111194 („**Producent**”), zajmujący się produkcją i dystrybucją urządzeń elektronicznych i sprzętu gospodarstwa domowego („**Towary**”) a osobą fizyczną lub prawną, która nie działa w ramach swojej działalności gospodarczej lub w ramach samodzielnego wykonywania swojego zawodu („**Konsument**”) w rozumieniu art. 2 ust. 1 lit. a) ustawy nr 634/1992 Dz.U. o ochronie konsumentów („**Ustawa o konsumentach**”) lub osobą fizyczną lub prawną, która przy zakupie Towarów działa w ramach swojej działalności gospodarczej lub w ramach samodzielnego wykonywania swojego zawodu („**Przedsiębiorca**”).
2. Niniejszy Regulamin reguluje również prawa i obowiązki Producenta lub osoby trzeciej upoważnionej do dystrybucji lub bezpośredniej sprzedaży Towarów („**Sprzedawca**”) oraz Konsumenta lub Przedsiębiorcy ustanowionego na mocy umowy kupna zawartej w sprawie zakupu Towarów pomiędzy Konsumentem lub Przedsiębiorcą a Sprzedawcą lub osobą trzecią upoważnioną do dystrybucji lub bezpośredniej sprzedaży Towarów („**Umowa**”).
3. Jeżeli w niniejszym Regulaminie nie postanowiono inaczej, postanowienia niniejszego Regulaminu stosuje się odpowiednio zarówno do Konsumenta, jak i do Przedsiębiorcy, przy czym w odniesieniu do obu podmiotów używa się tego samego pojęcia („**Kupujący**”).

2. Towary

1. Producent odpowiada wobec Kupującego, że Towar jest wolny od wad w chwili odbioru, chyba że Towar jest używany lub w inny sposób wadliwy w rozumieniu §§ 2164 i 2167 ustawy nr 89/2012 Dz.U. Kodeks cywilny („**Kodeks cywilny**”).
2. Producent jest odpowiedzialny wobec Kupującego za zapewnienie, że w chwili odbioru Towarów przez Kupującego:
 - a. Towary posiadają właściwości, na które strony wyraziły zgodę, a w braku takiego porozumienia – takie, jakie Sprzedawca lub Producent opisali lub jakich Kupujący oczekiwał ze względu na charakter Towarów i na podstawie ich reklamy;
 - b. Towar nadaje się do celu, do którego jest przeznaczony przez Producenta lub Sprzedawcę lub do którego rzecz tego rodzaju jest zwykle używana;
 - c. Towar odpowiada jakością lub wzornictwem uzgodnionym na podstawie próbki lub wzorca, jeżeli jakość lub wzornictwo zostało określone na podstawie próbki lub wzorca uzgodnionego;
 - d. Towary są w odpowiedniej ilości, mierze lub wadze oraz,
 - e. Towar spełnia wymagania przepisów prawnych.
3. Do Towarów dołączony jest dokument podatkowy oraz, jeżeli ma to zastosowanie, certyfikat gwarancyjny.
4. Jeżeli do Towaru nie dołączono karty gwarancyjnej, podstawą reklamacji jest dokument fiskalny.

3. Wady towarów

1. Jeżeli Towar nie posiada właściwości określonych w Artykule 2 niniejszego Regulaminu, jest wadliwy („**Wada**”).
2. Chwilą przejścia ryzyka uszkodzenia Towaru ze Sprzedawcy na Kupującego jest chwila odbioru Towaru przez Kupującego.
3. Kupujący jest zobowiązany do zbadania Towaru z należytą starannością i uwagą niezwłocznie po dopuszczeniu go do użytkowania. W szczególności Kupujący jest zobowiązany do zbadania Towaru przed jego odbiorem. Kupującemu nie przysługują roszczenia z tytułu wadliwego wykonania, jeżeli wada jest taka, którą powinien był zauważyć przy zachowaniu zwykłej staranności przy zawieraniu Umowy lub przy badaniu Towaru z należytą starannością i uwagą.
4. W przypadku dostarczenia Towaru Kupującemu za pośrednictwem przewoźnika, Kupujący zobowiązany jest do sprawdzenia z należytą starannością, czy przesyłka lub Towar nie noszą śladów uszkodzeń powstałych w transporcie (w szczególności, czy opakowanie Towaru nie jest naruszone lub uszkodzone). W przypadku uszkodzenia przesyłki Kupujący zobowiązany jest do sprawdzenia stanu Towaru w przesyłce, a w przypadku uszkodzenia Towaru w transporcie, do sporządzenia protokołu szkody w obecności przewoźnika, który podpiszą zarówno Kupujący, jak i przewoźnik.
5. Jeżeli Kupujący nie dokona należytego sprawdzenia Towaru zgodnie z poprzednim paragrafem 3.3, jest on uprawniony do dochodzenia roszczeń z tytułu Wad ujawnionych podczas takiego sprawdzenia jedynie wówczas, gdy udowodni, że Towar posiadał już taką Wadę (np. uszkodzenie powierzchni Towaru, ubytek części Towaru itp.) w chwili przejścia ryzyka uszkodzenia Towaru.
6. Późniejsze zgłoszenie reklamacji z tytułu uszkodzenia powierzchni Towaru lub braku części Towaru nie pozbawia Kupującego prawa do złożenia reklamacji; jednakże Sprzedawca ma prawo domagać się i w takim przypadku udowodnić zgodność Towaru z Umową.
7. W przypadku wystąpienia Wady Konsument ma prawo żądać dostarczenia nowego Towaru, chyba że byłoby to nieuzasadnione ze względu na charakter Wady.
8. Jeżeli Wada dotyczy tylko części Towaru, Konsument ma prawo żądać jedynie wymiany tej części, a jeśli nie jest to możliwe, może odstąpić od Umowy. Jeżeli jednak jest to niewspółmierne do charakteru Wady, w szczególności jeżeli Wada może zostać usunięta bez zbędnej zwłoki, stanowi to nieistotne naruszenie Umowy i w takim przypadku Konsument ma zawsze wyłączne prawo do bezpłatnego usunięcia Wady poprzez naprawę Towaru.
9. Jeżeli Konsument nie odstąpi od Umowy lub nie skorzysta z prawa do dostarczenia nowego, wolnego od wad Towaru, wymiany jego części lub naprawy, może żądać stosownego obniżenia ceny zakupu. Konsument ma prawo do stosownego obniżenia ceny, nawet jeśli Sprzedawca nie może dostarczyć nowego, wolnego od wad Towaru, wymienić jego części lub naprawić Towaru, a także jeśli Sprzedawca nie usunie wady w rozsądnym czasie lub jeśli usunięcie wady naraziłoby Konsumenta na znaczne trudności. Jeżeli wada ujawni się w ciągu sześciu miesięcy od odbioru, towar uważa się za wadliwy w chwili odbioru.

4. Gwarancja

1. Dla celów niniejszego Regulaminu przez gwarancję rozumie się zobowiązanie Producenta wobec Konsumenta, że Towar będzie przydatny do zwykłego użytku przez określony czas lub że zachowa swoje zwykłe właściwości („**Gwarancja**”).
2. Gwarancja ma również skutek w postaci wskazania na opakowaniu lub w reklamie okresu gwarancji lub terminu przydatności Towarów.

3. Jeżeli w Umowie nie określono inaczej, okres gwarancji dla Konsumenta wynosi 24 miesiące („**Okres Gwarancji**”).
4. Jeżeli w Umowie lub Oświadczeniu Gwarancyjnym Producenta określono dłuższy Okres Gwarancji, w przypadku Konsumenta obowiązuje najdłuższy Okres Gwarancji.
5. Okres gwarancji rozpoczyna się z chwilą wydania Towaru Konsumentowi. Jeżeli Towar został wysłany do Konsumenta, okres gwarancji rozpoczyna się z chwilą dostarczenia Towaru do miejsca przeznaczenia.
6. Jeżeli zakupiony Towar ma zostać oddany do użytkowania przez osobę inną niż Sprzedawca, Okres Gwarancji biegnie dopiero od daty oddania Towaru do użytkowania, pod warunkiem, że Konsument zlecił oddanie Towaru do użytkowania nie później niż w terminie trzech tygodni od otrzymania Towaru i udzielił niezbędnego współdziałania w celu terminowego wykonania świadczenia.
7. Konsumentowi nie przysługują żadne uprawnienia z tytułu Gwarancji, w szczególności w następujących przypadkach:
 - a. gdy wada nie jest następstwem normalnego zużycia Towaru;
 - b. uszkodzenia mechaniczne Towaru;
 - c. usunięcie lub uszkodzenie plomb, jeżeli Towary są zapieczętowane, lub inna podobna nieautoryzowana ingerencja w Towary;
 - d. szkody powstałe w wyniku siły wyższej (klęski żywiołowej itp.);
 - e. wady powstałe na skutek przepięć elektrycznych (widoczne spalone elementy lub płytki drukowane);
 - f. użytkowania niezgodnie z instrukcją użytkowania lub wskazówkami podanymi na opakowaniu lub w karcie gwarancyjnej;
 - g. używanie niezgodnie z ogólnie znanymi zasadami użytkowania;
 - h. użytkowania w warunkach nieodpowiadających temperaturze, zapyleniu, wilgotności, wpływom chemicznym i mechanicznym środowiska, które są bezpośrednio określone przez Producenta lub które wyraźnie wynikają z charakteru Towaru;
 - i. niefachowego montażu i eksploatacji Towarów, chyba że wada powstała wskutek niefachowego montażu, a jednocześnie montaż ten (lub uruchomienie) został uzgodniony w Umowie i wykonany przez Sprzedawcę lub inną osobę upoważnioną przez Sprzedawcę do takiego montażu lub uruchomienia.
 - j. jeżeli przedłożony certyfikat gwarancyjny nosi wyraźne ślady zmiany danych lub jeżeli Towary mają inny numer seryjny niż podany w certyfikacie gwarancyjnym.
8. Konsumentowi nie przysługują żadne uprawnienia z tytułu gwarancji, nawet jeżeli nie zgłosił wady Sprzedawcy i/lub Producentowi niezwłocznie po ich wykryciu albo mógł i powinien był je wykryć przy zachowaniu należytej staranności.
9. Producent udziela Przedsiębiorcy Gwarancji tylko wtedy, gdy tak stanowi Umowa, na warunkach i w zakresie określonym w Umowie.

5. Roszczenie gwarancyjne

1. Konsument stosuje Gwarancję:

- a. osobiście w miejscu zakupu Towarów przez Sprzedawcę;

b. u Producenta za pośrednictwem interfejsu internetowego <http://aftersales.changhong.cz/> , natomiast Producent sam zorganizuje odbiór Towarów od Konsumenta lub w innym miejscu uzgodnionym z Konsumentem.

2. Konsument ma obowiązek w zgłoszeniu reklamacyjnym opisać wadę w taki sposób, aby nie można jej było pomylić z inną wadą.
3. Jeżeli Konsument skorzysta z przysługującego mu prawa do rękojmi za wady rzeczy, Sprzedawca lub Producent potwierdzi na piśmie datę skorzystania z tego prawa, a także sposób wykonania naprawy i czas jej trwania.
4. Konsument lub Sprzedawca jest zobowiązany dostarczyć reklamowany Towar w opakowaniu odpowiednim do przewozu danego rodzaju Towaru, tak aby nie uległ on uszkodzeniu w trakcie transportu.
5. Informację o właściwym rodzaju opakowania transportowego dla danego rodzaju Towarów Kupujący może znaleźć na interfejsie internetowym <http://aftersales.changhong.cz/> , gdzie również może zamówić odpowiednie opakowanie.

6. Prawa konsumenta

1. Odpowiedzialność Sprzedawcy za wady stanowiące istotne lub nieistotne naruszenie Umowy dotyczy wad towaru ujawnionych w Okresie Gwarancji, tj. wad, co do których nie obowiązuje odpowiedzialność za jakość przy odbiorze w rozumieniu Artykułów 2 i 3 niniejszego Regulaminu.
2. Wadę uważa się za istotne naruszenie umowy, jeżeli Konsument nie zawarłby umowy, gdyby przewidział wadę w chwili zawarcia umowy; w pozostałych przypadkach jest to wada, która nie stanowi istotnego naruszenia umowy.
3. Jeżeli wada stanowi istotne naruszenie Umowy, Konsument ma prawo, według własnego wyboru, do dostarczenia nowego Towaru, naprawy Towaru, otrzymania rozsądnej zniżki od ceny zakupu Towaru lub do odstąpienia od Umowy (z prawem do zwrotu całej ceny zakupu Towaru).
4. Jeżeli wada stanowi nieznaczne naruszenie Umowy, Konsument ma prawo żądać usunięcia wady lub otrzymania rozsądnego rabatu.
5. Konsumentowi przysługuje prawo do otrzymania nowego, wolnego od wad Towaru, wymiany części Towaru, obniżenia ceny Towaru lub odstąpienia od Umowy, bez względu na rodzaj wady, jeżeli Konsument nie może należycie korzystać z Towaru z powodu powtarzającego się występowania wady po naprawie lub z powodu większej liczby wad.
6. Za ponowne wystąpienie wady po naprawie uważa się tę samą wadę, która została już naprawiona co najmniej dwa razy w okresie gwarancji i która wystąpiła ponownie.
7. Jeżeli przed złożeniem reklamacji Towar był naprawiany co najmniej trzykrotnie z powodu różnych usuwalnych wad, uważa się, że Towar ma większą liczbę wad.
8. Jeżeli Towar, który został sprzedany Konsumentowi jako używany lub został sprzedany z rabatem odzwierciedlającym jego niższą jakość w chwili sprzedaży, okaże się wadliwy, Konsumentowi przysługuje prawo do rozsądnego rabatu od ceny zakupu Towaru zamiast prawa do wymiany Towaru.

7. Odstąpienie od umowy

1. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy we wszystkich przypadkach określonych w niniejszym Regulaminie, Kodeksie Cywilnym oraz Ustawie o prawach konsumenta.

2. Odstąpienie od Umowy jest skuteczne wobec Sprzedawcy z chwilą doręczenia Kupującemu pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, w którym Kupujący informuje Sprzedawcę o odstąpieniu od Umowy.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowa ulega rozwiązaniu ze skutkiem ex tunc, a strony zobowiązane są zwrócić wszystko, co na jej podstawie świadczyły.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy Kupujący zobowiązany jest zwrócić Towar Sprzedawcy wraz z całym wyposażeniem.

8. Obsługa reklamacji

1. Sprzedawca jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację niezwłocznie, w przypadkach bardziej skomplikowanych w terminie trzech (3) dni roboczych.
2. Do tego okresu nie wlicza się czasu niezbędnego na profesjonalną ocenę wady.
3. Sprzedawca lub Producent wyda Konsumentowi pisemne potwierdzenie, w którym poda datę i miejsce złożenia reklamacji, cechy reklamowanej wady, żądany przez Konsumenta sposób rozpatrzenia reklamacji oraz sposób, w jaki Konsument zostanie poinformowany o jej rozpatrzeniu.
4. Rozpatrzenie reklamacji, w tym usunięcie wady, nastąpi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie trzydziestu (30) dni od dnia złożenia reklamacji, chyba że Sprzedawca lub Producent i Konsument ustalą dłuższy termin.
5. Sprzedawca jest zobowiązany potwierdzić Konsumentowi na piśmie sposób rozpatrzenia reklamacji i czas jej trwania.
6. Konsument nie może bez zgody Sprzedawcy lub Producenta zmienić raz wybranego sposobu rozstrzygnięcia reklamacji, z wyjątkiem sytuacji, gdy wybrany przez niego sposób rozstrzygnięcia reklamacji nie może być w ogóle lub w odpowiednim czasie zrealizowany.
7. Kupujący jest zobowiązany do odbioru reklamowanego Towaru najpóźniej w terminie trzydziestu (30) dni od dnia, w którym reklamacja powinna zostać rozpatrzona, po upływie którego Sprzedawca lub Producent ma prawo naliczyć odpowiednią opłatę za składowanie lub sprzedać Towar we własnym imieniu na rachunek Konsumenta. Sprzedawca lub Producent jest zobowiązany powiadomić Konsumenta o tej procedurze z wyprzedzeniem i wyznaczyć mu odpowiedni dodatkowy termin na odbiór Towaru.

9. Telewizory LCD

1. Monitory i telewizory LCD muszą spełniać wymagania normy ISO-9241-302, 303, 305, 307:2008. Za wadliwe towary, w przypadku których istnieje możliwość zgłoszenia reklamacji lub skorzystania z prawa z tytułu naruszenia umowy kupna, uważa się telewizory lub monitory LCD, które mają liczbę wadliwych pikseli większą niż dopuszczalna. Norma ISO-9241-302, 303, 305, 307:2008 dzieli monitory i telewizory na cztery klasy jakości, a wady będą oceniane według klasy 1 w przypadku reklamacji

10. Polityka prywatności

1. Kupujący, w rozumieniu ustawy nr 101/2000 Dz.U. o ochronie danych osobowych, wyraża zgodę Sprzedawcy i Producentowi na przetwarzanie danych osobowych Konsumenta w celu ich wykorzystania:

- a. przy negocjowaniu Umowy i podejmowaniu działań z nią związanych;

- b. przy oferowaniu usług i w ramach działalności z nimi związanej;
- c. podczas egzekwowania wykonania jakiegokolwiek części Umowy;
- d. przesyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną zgodnie z ustawą nr 480/2004 Dz.U. o niektórych usługach społeczeństwa informacyjnego, do momentu, w którym Konsument bezpośrednio i skutecznie prześle Sprzedawcy lub Producentowi informację, że nie chce już otrzymywać informacji handlowych.
 - 2. Zgoda dotyczy danych osobowych Konsumenta wskazanych w Umowie, jak również tych, które Konsument przekaze Sprzedawcy lub Producentowi w czasie trwania stosunku umownego i w związku z nim.
 - 3. Zgoda udzielana jest na czas nieokreślony.
 - 4. Sprzedawca poinformował Konsumenta o: (i) prawie do cofnięcia niniejszej zgody w dowolnym momencie; (ii) przysługujących mu prawach na mocy art. 12 (Dostęp [osoby, której dane dotyczą](#), do informacji) i art. 21 (Żądanie wyjaśnień i usunięcia niepożądanych sytuacji) ustawy nr 101/2000 Dz.U. o ochronie danych osobowych; (iv) prawie do kierowania swoich sugestii bezpośrednio do Sprzedawcy, Producenta lub Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
 - 5. Konsument przyjmuje do wiadomości, że bez podania wskazanych danych zawarcie Umowy nie będzie możliwe, a Sprzedawca nie zawrze Umowy z Konsumentem.