

## Procedimento de reclamações

### 1. Disposições introdutórias

1. Estes procedimentos de reclamação (“ **Procedimentos** ”) regulam os direitos e obrigações mútuos entre a Changhong Europe Electric sro, com sede social em Argentinská 286/38, Holešovice, 170 00 Praga, República Checa, número de identificação 27407292 inscrita no Registo Comercial mantido pelo Tribunal Municipal de Praga, Secção C, Processo 111194 (“ **Fabricante** ”), focada na produção e distribuição de dispositivos eletrónicos e eletrodomésticos (“ **Produtos** ”), e uma pessoa singular ou coletiva que não atue no âmbito da sua atividade empresarial ou no exercício independente da sua profissão (“ **Consumidor** ”), na aceção do n.º 2, parágrafo 1, alínea a) da Lei n.º 634/1992, sobre a Proteção do Consumidor (“ **Lei do Consumidor** ”), ou uma pessoa singular ou coletiva que, ao adquirir os Produtos, atue no âmbito da sua atividade empresarial ou no exercício independente da sua profissão (“ **Empresário** ”).
2. Estas Regras também regulamentam os direitos e obrigações do Fabricante, ou de um terceiro autorizado a distribuir ou vender diretamente os Bens (“ **Vendedor** ”), e do Consumidor, ou Empresário, estabelecidos por um contrato de compra celebrado entre o Consumidor, ou Empresário, e o Vendedor, ou um terceiro autorizado a distribuir ou vender diretamente os Bens (“ **Contrato** ”).
3. Salvo disposição em contrário nestas Regras, as disposições relevantes destas Regras aplicam-se igualmente ao Consumidor e ao Empresário, sendo que, neste caso, o mesmo termo (“ **Comprador** ”) é utilizado para ambas as entidades.

### 2. Bens

1. O Fabricante é responsável perante o Comprador por garantir que os Bens estejam isentos de defeitos no momento do recebimento, a menos que os Bens sejam usados ou apresentem qualquer outro defeito, nos termos dos artigos 2164 e 2167 da Lei nº 89/2012 Coll. Código Civil (“ **Código Civil** ”).
2. O Fabricante é responsável perante o Comprador por garantir que, no momento em que o Comprador recebe os Bens:
  - a. Os bens possuem as propriedades acordadas entre as partes e, na ausência de tal acordo, as propriedades descritas pelo Vendedor ou Fabricante ou aquelas que o Comprador esperava em relação à natureza dos bens e com base em sua publicidade;

- b. Os produtos são adequados para a finalidade declarada pelo fabricante ou vendedor para o seu uso ou para a qual um produto deste tipo é normalmente utilizado;
- c. Os produtos correspondem em qualidade ou design à amostra ou modelo acordado, se a qualidade ou o design foram determinados de acordo com a amostra ou modelo acordado;
- d. Os bens estão na quantidade, medida ou peso adequados e,
- e. Os produtos estão em conformidade com os requisitos das normas legais.
  - 3. Um documento fiscal e, se aplicável, um certificado de garantia acompanham os produtos.
  - 4. Caso os produtos não sejam acompanhados de um certificado de garantia, será utilizado um documento fiscal para efetuar a reclamação.

### 3. Defeitos dos Produtos

- 1. Se os Bens não possuírem as propriedades especificadas no Artigo 2 destas Regras, serão considerados defeituosos (“**Defeito**”).
- 2. O momento da transferência do risco de danos aos Bens do Vendedor para o Comprador é o momento da aceitação dos Bens pelo Comprador.
- 3. O Comprador é obrigado a inspecionar os Bens com o devido cuidado e atenção imediatamente após ser autorizado a manuseá-los. Em particular, o Comprador é obrigado a inspecionar os Bens antes de os receber. O Comprador não terá direito a indenização por defeito de fabricação se o defeito for um que ele deveria ter percebido com o cuidado habitual no momento da celebração do Contrato ou ao inspecionar os Bens com o devido cuidado e atenção.
- 4. Caso as Mercadorias sejam entregues ao Comprador por uma transportadora, este é obrigado a verificar com a devida atenção se a remessa ou as Mercadorias apresentam sinais de danos causados durante o transporte (em particular, se a embalagem das Mercadorias está rasgada ou danificada). Em caso de danos à remessa, o Comprador é obrigado a verificar o estado das Mercadorias na remessa e, em caso de danos às Mercadorias durante o transporte, é obrigado a registrar por escrito os danos na presença da transportadora, o qual deverá ser assinado tanto pelo Comprador quanto pela transportadora.
- 5. Caso o Comprador não inspecione adequadamente as Mercadorias de acordo com o parágrafo 3.3 anterior, ele terá direito a reclamar por Defeitos descobertos durante tal inspeção somente se comprovar que as Mercadorias já apresentavam tal Defeito (por exemplo, danos na superfície das

Mercadorias, parte faltante das Mercadorias, etc.) no momento em que o risco de dano foi transferido para as Mercadorias.

6. Uma reclamação posterior sobre danos na superfície dos Produtos ou sobre uma peça em falta dos Produtos não priva o Comprador do direito de reclamar; no entanto, o Vendedor tem o direito de exigir e, nesse caso, comprovar o cumprimento do Contrato.
7. Em caso de defeito, o consumidor tem o direito de solicitar a entrega de novos produtos, a menos que isso seja desarrazoado dada a natureza do defeito.
8. Se o defeito afetar apenas uma parte do produto, o consumidor tem o direito de exigir somente a substituição dessa parte. Caso isso não seja possível, ele poderá rescindir o contrato. Contudo, se essa rescisão for desproporcional à natureza do defeito, especialmente se o defeito puder ser sanado sem demora injustificada, trata-se de uma violação contratual imaterial, e, nesse caso, o consumidor terá sempre o direito exclusivo de ter o defeito sanado gratuitamente mediante o reparo do produto.
9. Caso o Consumidor não rescinda o Contrato ou não exerça o direito à entrega de um produto novo e sem defeitos, à substituição de uma parte do mesmo ou ao seu reparo, poderá exigir um desconto razoável no preço de compra. O Consumidor tem direito a um desconto razoável mesmo que o Vendedor não possa entregar um produto novo e sem defeitos, substituir uma parte do mesmo ou reparar o produto, bem como se o Vendedor não sanar o defeito dentro de um prazo razoável ou se a correção do defeito causar dificuldades consideráveis ao Consumidor. Se o defeito se tornar aparente dentro de seis meses após o recebimento, considera-se que o produto estava defeituoso no momento do recebimento.

#### 4. **Garantia**

1. Para efeitos destas Regras, entende-se por garantia o compromisso do Fabricante para com o Consumidor de que os Bens serão adequados para utilização na sua finalidade habitual durante um determinado período de tempo ou de que conservarão as suas propriedades habituais (" **Garantia** ").
2. A garantia também tem o efeito de indicar o período de garantia ou o prazo de validade dos produtos na embalagem ou na publicidade.
3. Salvo disposição em contrário no Contrato, o período de garantia para o Consumidor é de 24 meses (" **Período de Garantia** ").
4. Se o Contrato ou a Declaração de Garantia do Fabricante especificar um Período de Garantia mais longo, o Período de Garantia mais longo será aplicado ao Consumidor.

5. O período de garantia começa no momento em que os Produtos são entregues ao Consumidor. Se os Produtos tiverem sido enviados ao Consumidor, o período de garantia começa a partir da data de entrega dos Produtos no destino.
6. Caso os bens adquiridos sejam colocados em funcionamento por alguém que não seja o vendedor, o período de garantia só começará a contar a partir da data de colocação dos bens em funcionamento, desde que o consumidor tenha solicitado a colocação em funcionamento no prazo máximo de três semanas após o recebimento dos bens e tenha prestado a cooperação necessária para a prestação do serviço em tempo oportuno.
7. O consumidor não possui quaisquer direitos ao abrigo da Garantia, em particular nos seguintes casos:
  - a. quando o defeito não for devido ao desgaste normal dos bens;
  - b. danos mecânicos aos bens;
  - c. remoção ou dano aos lacres, caso os Produtos estejam lacrados, ou qualquer outra interferência não autorizada semelhante nos Produtos;
  - d. danos causados por força maior (desastre natural, etc.);
  - e. defeitos causados por picos de energia elétrica (componentes visivelmente queimados ou placas de circuito impresso);
  - f. Utilizar de forma contrária às instruções de utilização ou às instruções indicadas na embalagem ou no certificado de garantia;
  - g. usar de forma contrária às regras de uso geralmente conhecidas;
  - h. utilização em condições que não correspondam à temperatura, poeira, umidade, influências químicas e mecânicas do ambiente que sejam diretamente determinadas pelo Fabricante ou que resultem claramente da natureza dos Bens;
  - i. Montagem e operação não profissionais dos Produtos, a menos que o defeito tenha sido causado por montagem não profissional e, ao mesmo tempo, essa montagem (ou comissionamento) tenha sido acordada no Contrato e realizada pelo Vendedor ou por outra pessoa autorizada pelo Vendedor para tal montagem ou comissionamento.
  - j. que o certificado de garantia apresentado mostre sinais óbvios de alterações nos dados ou se os produtos tiverem um número de série diferente do que consta no certificado de garantia.
8. O consumidor não tem quaisquer direitos ao abrigo da garantia, mesmo que não apresente uma reclamação por defeitos ao vendedor e/ou ao fabricante

imediatamente após a descoberta dos defeitos ou que pudesse e devesse tê-los descoberto com assistência profissional.

9. O Fabricante concede ao Empresário uma Garantia apenas se o Contrato assim o estipular e apenas nas condições e na medida especificadas no Contrato.

## 5. Reclamação de garantia

1. O consumidor aciona a garantia:
  - a. pessoalmente no local de compra dos Bens pelo Vendedor;
  - b. ao fabricante através da interface web <http://aftersales.changhong.cz/>, enquanto o próprio fabricante providenciará a recolha dos bens junto do consumidor ou nouro local acordado com o consumidor.
2. O consumidor é obrigado a descrever o defeito na reclamação de forma que não possa ser confundido com outro.
3. Caso o consumidor exerça seu direito em relação ao desempenho defeituoso, o vendedor ou fabricante confirmará por escrito a data em que esse direito foi exercido, bem como a realização do reparo e sua duração.
4. O consumidor ou vendedor é obrigado a fornecer aos bens reclamados uma embalagem adequada ao transporte do tipo de bens em questão, de forma a que não sejam danificados durante o transporte.
5. O comprador pode encontrar informações sobre o tipo de embalagem de transporte adequado para um determinado tipo de mercadoria na interface web <http://aftersales.changhong.cz/>, onde também pode encomendar a embalagem apropriada.

## 6. Direitos do consumidor

1. A responsabilidade do Vendedor por defeitos que constituam violação material ou imaterial do Contrato aplica-se aos defeitos dos bens que surjam durante o Período de Garantia, ou seja, aos defeitos para os quais a responsabilidade pela qualidade aquando da aceitação não se aplica nos termos dos Artigos 2 e 3 destas Regras.
2. Um defeito é considerado uma violação substancial do contrato se o consumidor não o tivesse celebrado caso tivesse previsto o defeito no momento da celebração; nos demais casos, trata-se de um defeito que não constitui uma violação substancial do contrato.
3. Caso o defeito constitua uma violação substancial do Contrato, o Consumidor tem o direito, à sua escolha, de receber novos Bens, o reparo dos Bens, um

desconto razoável no preço de compra dos Bens ou de rescindir o Contrato (com direito ao reembolso integral do preço de compra dos Bens).

4. Se o defeito constituir uma violação menor do Contrato, o Consumidor tem o direito à reparação do defeito ou a um desconto razoável.
5. O consumidor tem o direito de receber bens novos e sem defeitos, a troca de parte dos bens, um desconto no preço dos bens ou a rescisão do contrato, independentemente da natureza do defeito, caso o consumidor não consiga utilizar os bens adequadamente devido à recorrência do defeito após o reparo ou devido a um número maior de defeitos.
6. A recorrência de um defeito após o reparo é considerada como sendo o mesmo defeito que já foi reparado pelo menos duas vezes durante o período de garantia e que ocorre novamente.
7. Se o produto tiver sido reparado pelo menos três vezes devido a diversos defeitos reparáveis antes da apresentação da reclamação, considera-se que apresenta um número maior de defeitos.
8. Se os bens vendidos ao consumidor como usados ou com desconto que reflita sua qualidade inferior no momento da venda apresentarem defeito, o consumidor tem direito a um desconto razoável no preço de compra dos bens, em vez do direito à troca dos mesmos.

## **7. Rescisão do Contrato**

1. O consumidor tem o direito de rescindir o contrato em todos os casos previstos nestas regras, no Código Civil e na Lei do Consumidor.
2. A rescisão do contrato produz efeitos perante o Vendedor no momento em que o Comprador lhe entrega ou notifica, por meio da qual comunica a sua rescisão do contrato, a declaração escrita que lhe é comunicada.
3. Em caso de rescisão do Contrato, o mesmo será cancelado com efeitos imediatos e as partes serão obrigadas a restituir tudo o que tiverem fornecido com base no mesmo.
4. Em caso de rescisão do contrato, o comprador é obrigado a devolver os bens, incluindo todos os acessórios, ao vendedor.

## **8. Gestão de reclamações**

1. O vendedor é obrigado a decidir sobre a reclamação imediatamente, e nos casos mais complexos, dentro de três (3) dias úteis.
2. Este período não inclui o tempo necessário para uma avaliação profissional do defeito.

3. O Vendedor ou Fabricante emitirá uma confirmação por escrito ao Consumidor, indicando a data e o local da reclamação, as características do alegado defeito, o método de resolução da reclamação solicitado pelo Consumidor e a forma como o Consumidor será informado sobre o andamento da mesma.
4. A reclamação, incluindo a correção do defeito, será tratada sem demora injustificada, no prazo máximo de trinta (30) dias a partir da data de apresentação da reclamação, a menos que o Vendedor ou o Fabricante e o Consumidor acordem em um prazo maior.
5. O vendedor é obrigado a confirmar ao consumidor, por escrito, o método de tratamento da reclamação e a sua duração.
6. O consumidor não tem o direito de alterar o método de resolução da reclamação uma vez escolhido, sem o consentimento do vendedor ou do fabricante, exceto em situações em que o método de resolução escolhido por ele não possa ser implementado de todo ou em tempo hábil.
7. O Comprador é obrigado a receber os Bens reclamados no prazo máximo de trinta (30) dias a contar da data em que a reclamação deveria ter sido resolvida, após o que o Vendedor ou o Fabricante tem o direito de cobrar uma taxa de armazenagem razoável ou vender os Bens por conta do Consumidor. O Vendedor ou o Fabricante deve notificar o Consumidor deste procedimento com antecedência e conceder-lhe um prazo adicional razoável para receber os Bens.

## **9. Televisores LCD**

1. Monitores e televisores LCD devem atender às disposições da norma ISO-9241-302, 303, 305, 307:2008. Consideram-se defeituosos os televisores ou monitores LCD que apresentem um número de pixels defeituosos superior ao máximo permitido, passíveis de reclamação ou exercício de direitos em virtude de descumprimento do contrato de compra. A norma ISO-9241-302, 303, 305, 307:2008 divide monitores e televisores em quatro classes de qualidade, sendo que, em caso de reclamação, os defeitos serão classificados de acordo com a classe 1.

## **10. política de Privacidade**

1. O Comprador, nos termos da Lei nº 101/2000, sobre a Proteção de Dados Pessoais, autoriza o Vendedor e o Fabricante a tratar os seus dados pessoais para a finalidade de os utilizar:
  - a. na negociação do Contrato e em ações relacionadas a ele;

- b. Ao oferecer serviços e em atividades relacionadas;
- c. ao exigir o cumprimento de qualquer obrigação contratual;
- d. O envio de comunicações comerciais por meios eletrônicos, nos termos da Lei nº 480/2004, sobre determinados serviços da sociedade da informação, será permitido até que o Consumidor informe direta e efetivamente ao Vendedor ou Fabricante que não deseja mais receber informações comerciais.
  - 2. O consentimento aplica-se aos dados pessoais do Consumidor especificados no Contrato, bem como aos dados que serão comunicados pelo Consumidor ao Vendedor ou Fabricante durante a vigência da relação contratual e em conexão com ela.
  - 3. O consentimento é concedido por tempo indeterminado.
  - 4. O consumidor foi informado pelo vendedor sobre: (i) que tem o direito de retirar este consentimento a qualquer momento; (ii) os seus direitos ao abrigo do artigo 12.º ( Acesso [do titular dos dados](#) à informação) e do artigo 21.º (Pedido de esclarecimento e eliminação de condições indesejáveis) da Lei n.º 101/2000, sobre a Proteção de Dados Pessoais; (iv) o direito de dirigir as suas sugestões diretamente ao vendedor, ao fabricante ou à Autoridade de Proteção de Dados Pessoais.
  - 5. O Consumidor reconhece que, sem o fornecimento dos dados especificados, a celebração do Contrato não seria possível e o Vendedor não celebraria o Contrato com o Consumidor.