

Procedura de reclamații

1. Dispoziții introductive

1. Prezentele proceduri de reclamații („ **Proceduri** ”) reglementează drepturile și obligațiile reciproce dintre Changhong Europe Electric sro, cu sediul social la Argentinská 286/38, Holešovice, 170 00 Praga, Republica Cehă, număr de identificare 27407292, înregistrată în Registrul Comerțului de pe lângă Tribunalul Municipal din Praga, Secțiunea C, Dosarul 111194 („ **Producător** ”), specializat în producția și distribuția de dispozitive electronice și electrocasnice („ **Bunuri** ”) și o persoană fizică sau juridică care nu acționează în cadrul activității sale comerciale sau în exercitarea independentă a profesiei sale („ **Consumator** ”) în sensul Secțiunii 2, Paragraful 1, Litera a) din Legea nr. 634/1992 privind protecția consumatorilor („ **Legea consumatorilor** ”) sau o persoană fizică sau juridică care, la achiziționarea Bunurilor, acționează în cadrul activității sale comerciale sau în exercitarea independentă a profesiei sale („ **Antreprenor** ”).
2. Prezentele Reguli reglementează, de asemenea, drepturile și obligațiile Producătorului sau ale unei terțe părți autorizate să distribuie sau să vândă direct Bunurile („ **Vânzător** ”) și ale Consumatorului sau Antreprenorului, stabilite printr-un contract de vânzare-cumpărare încheiat privind achiziționarea Bunurilor între Consumator sau Antreprenor și Vânzător sau o terță parte autorizată să distribuie sau să vândă direct Bunurile („ **Contract** ”).
3. Cu excepția cazului în care se prevede altfel în prezentele Reguli, prevederile relevante ale prezentelor Reguli se aplică în mod egal atât Consumatorului, cât și Antreprenorului, caz în care se utilizează același termen („ **Cumpărător** ”) **pentru ambele entități.**

2. Bunuri

1. Producătorul este responsabil față de Cumpărător că Bunurile nu prezintă defecte la primire, cu excepția cazului în care Bunurile sunt utilizate sau prezintă defecte în sensul articolelor 2164 și 2167 din Legea nr. 89/2012 din Codul Civil („ **Codul Civil** ”).
2. Producătorul este responsabil față de Cumpărător pentru a se asigura că, în momentul în care Cumpărătorul preia Bunurile:
 - a. Bunurile au proprietățile convenite de părți, iar în absența unui astfel de acord, proprietățile descrise de Vânzător sau Producător sau pe care Cumpărătorul le-a așteptat având în vedere natura Bunurilor și pe baza publicității acestora;

- b. Bunurile sunt adecvate scopului declarat de Producător sau Vânzător pentru utilizarea lor sau pentru care este utilizat în mod obișnuit un lucru de acest tip;
 - c. Bunurile corespund ca și calitate sau design eșantionului sau șablonului convenit, dacă calitatea sau designul au fost determinate conform eșantionului sau șablonului convenit;
 - d. Bunurile sunt în cantitatea, măsura sau greutatea corespunzătoare și,
 - e. Bunurile respectă cerințele reglementărilor legale.
- 3. Un document fiscal și, dacă este cazul, un certificat de garanție sunt atașate Bunurilor.
 - 4. Dacă Bunurile nu sunt însoțite de un certificat de garanție, se utilizează un document fiscal pentru a face o reclamație.

3. Defecte ale mărfurilor

- 1. Dacă Bunurile nu au proprietățile specificate în Articolul 2 din prezentele Reguli, acestea sunt defecte („ **Defect** ”).
- 2. Momentul transferului riscului de deteriorare a Bunurilor de la Vânzător la Cumpărător este momentul acceptării Bunurilor de către Cumpărător.
- 3. Cumpărătorul este obligat să inspecteze Bunurile cu grija și atenția cuvenite imediat după ce i s-a permis să manipuleze Bunurile. În special, Cumpărătorul este obligat să inspecteze Bunurile înainte de a le prelua. Cumpărătorul nu are drepturi în urma executării defectuoase dacă defectul este unul pe care ar fi trebuit să-l observe cu grija obișnuită la încheierea Contractului sau la inspectarea Bunurilor cu grija și atenția cuvenite.
- 4. În cazul în care Bunurile sunt livrate Cumpărătorului de către un transportator, Cumpărătorul este obligat să verifice cu atenție dacă expedierea sau Bunurile prezintă semne de deteriorare cauzate în timpul transportului (în special dacă ambalajul sau coletul Bunurilor este rupt sau deteriorat). În cazul deteriorării expedierii, Cumpărătorul este obligat să verifice starea Bunurilor din expediere și, în cazul oricărei deteriorări a Bunurilor în timpul transportului, este obligat să întocmească o înregistrare scrisă a deteriorării în prezența transportatorului, care va fi semnată atât de Cumpărător, cât și de transportator.
- 5. Dacă Cumpărătorul nu inspectează în mod corespunzător Bunurile în conformitate cu paragraful 3.3 anterior, acesta are dreptul să despăgubească Defectele descoperite în timpul unei astfel de inspecții numai dacă dovedește că Bunurile aveau deja un astfel de Defect (de exemplu, deteriorarea

suprafeței Bunurilor, lipsă a unei părți a Bunurilor etc.) în momentul în care riscul de deteriorare a fost transferat asupra Bunurilor.

6. O reclamație ulterioară privind deteriorarea suprafeței Bunurilor sau o parte lipsă a Bunurilor nu privează Cumpărătorul de dreptul de a reclama; cu toate acestea, Vânzătorul are dreptul să solicite și, într-un astfel de caz, să dovedească respectarea Contractului.
7. În cazul unui Defect, Consumatorul are dreptul să solicite livrarea de Bunuri noi, cu excepția cazului în care acest lucru este nerezonabil, având în vedere natura Defectului.
8. Dacă Defectul privește doar o parte a Bunurilor, Consumatorul are dreptul să solicite doar înlocuirea acestei părți, dacă acest lucru nu este posibil, se poate retrage din Contract. Cu toate acestea, dacă acest lucru este disproporționat având în vedere natura Defectului, în special dacă Defectul poate fi remediat fără întârzieri nejustificate, aceasta constituie o încălcare ne semnificativă a Contractului și, într-un astfel de caz, Consumatorul are întotdeauna dreptul exclusiv de a remedia Defectul gratuit prin repararea Bunurilor.
9. Dacă Consumatorul nu se retrage din Contract sau nu își exercită dreptul la livrarea de Bunuri noi, fără defecte, la înlocuirea unei piese a acestora sau la repararea acestora, acesta poate solicita o reducere rezonabilă din prețul de achiziție. Consumatorul are dreptul la o reducere rezonabilă chiar dacă Vânzătorul nu poate livra Bunuri noi, fără defecte, nu poate înlocui o piesă a acestora sau nu poate repara Bunurile, precum și dacă Vânzătorul nu remediază defectul într-un termen rezonabil sau dacă remedierea defectului ar cauza Consumatorului dificultăți considerabile. Dacă defectul devine evident în termen de șase luni de la primire, articolul se consideră defect la primire.

4. Garanție

1. În sensul prezentelor Reguli, prin garanție se înțelege angajamentul Producătorului față de Consumator că Bunurile vor fi adecvate utilizării în scopul lor obișnuit pentru o anumită perioadă de timp sau că își vor păstra proprietățile obișnuite („**Garanție**”).
2. Garanția are, de asemenea, efectul de a menționa perioada de garanție sau durata de valabilitate a Bunurilor pe ambalaj sau în publicitate.
3. Dacă nu se specifică altfel în Contract, perioada de garanție pentru Consumator este de 24 de luni („**Perioada de garanție**”).

4. Dacă Contractul sau Declarația de garanție a Producătorului specifică o Perioadă de garanție mai lungă, Consumatorului i se aplică cea mai lungă Perioadă de garanție.
5. Perioada de garanție începe să curgă din momentul în care Bunurile sunt predate Consumatorului. Dacă Bunurile au fost expediate către Consumator, perioada de garanție începe să curgă de la livrarea Bunurilor la destinație.
6. În cazul în care Bunurile achiziționate urmează să fie puse în funcțiune de către o altă persoană decât Vânzătorul, Perioada de Garanție va curge numai de la data punerii în funcțiune a Bunurilor, cu condiția ca Consumatorul să fi comandat punerea în funcțiune în termen de cel mult trei săptămâni de la primirea Bunurilor și să fi oferit cooperarea necesară pentru efectuarea serviciului în timp util.
7. Consumatorul nu are niciun drept în temeiul Garanției, în special în următoarele cazuri:
 - a. când defectul nu se datorează uzurii normale a Bunurilor;
 - b. deteriorarea mecanică a Bunurilor;
 - c. îndepărtarea sau deteriorarea sigiliilor dacă Bunurile sunt sigilate sau alte intervenții neautorizate similare asupra Bunurilor;
 - d. daune cauzate de forță majoră (calamități naturale etc.);
 - e. defecte cauzate de supratensiuni electrice (componente sau plăci cu circuite imprimate arse vizibile);
 - f. utilizarea contrară instrucțiunilor de utilizare sau instrucțiunilor menționate pe ambalaj sau în certificatul de garanție;
 - g. utilizare contrară regulilor de utilizare general cunoscute;
 - h. utilizarea în condiții care nu corespund temperaturii, gradului de prăfuire, umidității, influențelor chimice și mecanice ale mediului, determinate direct de Producător sau care rezultă în mod clar din natura Bunurilor;
 - i. asamblarea și funcționarea neprofesională a Bunurilor, cu excepția cazului în care defectul a fost cauzat de o asamblare neprofesională și, în același timp, această asamblare (sau punere în funcțiune) a fost convenită în Contract și efectuată de către Vânzător sau de o altă persoană autorizată de Vânzător pentru o astfel de asamblare sau punere în funcțiune.
 - j. că certificatul de garanție depus prezintă semne evidente de modificare a datelor sau dacă Bunurile au un număr de serie diferit de cel menționat în certificatul de garanție.

8. Consumatorul nu are niciun drept în temeiul Garanției, chiar dacă nu depune o reclamație pentru defecte la Vânzător și/sau la Producător imediat după descoperirea defectelor sau dacă ar fi putut și ar fi trebuit să le descopere cu atenție profesională.
9. Producătorul oferă Antreprenorului o Garanție numai dacă Contractul prevede acest lucru și numai în condițiile și în măsura specificate în Contract.

5. Reclamație în garanție

1. Consumatorul aplică Garanția:
 - a. personal la locul de achiziționare a Bunurilor de către Vânzător;
 - b. la Producător prin intermediul interfeței web <http://aftersales.changhong.cz/>, iar Producătorul însuși va aranja ridicarea Bunurilor de la Consumator sau dintr-o altă locație convenită cu Consumatorul.
2. Consumatorul este obligat să descrie defectul din reclamație astfel încât acesta să nu poată fi confundat cu altul.
3. În cazul în care Consumatorul își exercită dreptul la executarea defectuoasă, Vânzătorul sau Producătorul va confirma în scris momentul exercitării dreptului, precum și efectuarea reparației și durata acesteia.
4. Consumatorul sau vânzătorul este obligat să furnizeze Bunurile reclamate cu ambalaje adecvate pentru transportul tipului dat de Bunuri, astfel încât acestea să nu fie deteriorate în timpul transportului.
5. Cumpărătorul poate găsi informații despre tipul de ambalaj de transport adecvat pentru un anumit tip de Bunuri pe interfața web <http://aftersales.changhong.cz/>, unde poate comanda și ambalajul corespunzător.

6. Drepturile consumatorilor

1. Răspunderea Vânzătorului pentru defectele care reprezintă o încălcare materială sau nematerială a Contractului se aplică defectelor bunurilor apărute în Perioada de Garanție, și anume pentru defectele pentru care răspunderea pentru calitate la acceptare nu se aplică în sensul Articolelor 2 și 3 din prezentul Regulament.
2. Un defect este considerat o încălcare semnificativă a Contractului dacă Consumatorul nu ar fi încheiat Contractul dacă ar fi prevăzut defectul la încheierea Contractului; în alte cazuri, este un defect care nu constituie o încălcare semnificativă a Contractului.

3. Dacă defectul constituie o încălcare semnificativă a Contractului, Consumatorul are dreptul, la alegerea sa, de a primi Bunuri noi, de a le repara, de a beneficia de o reducere rezonabilă la prețul de achiziție al Bunurilor sau de a se retrage din Contract (cu dreptul la rambursarea integrală a prețului de achiziție al Bunurilor).
4. Dacă defectul reprezintă o încălcare minoră a Contractului, Consumatorul are dreptul la remedierea defectului sau la o reducere rezonabilă.
5. Consumatorul are dreptul de a primi Bunuri noi, impecabile, schimbul unei părți din Bunuri, o reducere la prețul Bunurilor sau retragerea din Contract, indiferent de natura defectului, dacă Consumatorul nu poate utiliza Bunurile în mod corespunzător din cauza apariției repetate a defectului după reparare sau din cauza unui număr mai mare de defecte.
6. Apariția repetată a unui defect după reparare este considerată a fi același defect care a fost deja reparat de cel puțin două ori în Perioada de Garanție și care apare din nou.
7. Dacă Bunurile au fost reparate de cel puțin trei ori pentru diverse defecte remediabile înainte de depunerea reclamației, se consideră că acestea prezintă un număr mai mare de defecte.
8. Dacă Bunurile care au fost vândute Consumatorului ca fiind folosite sau au fost vândute cu o reducere care reflectă calitatea lor inferioară la momentul vânzării suferă de un defect, Consumatorul are dreptul la o reducere rezonabilă la prețul de achiziție al Bunurilor în loc de dreptul de a le schimba.

7. Retragerea din Contract

1. Consumatorul are dreptul de a se retrage din Contract în toate cazurile specificate în prezentul Regulament, Codul Civil și Legea Consumatorilor.
2. Retragerea produce efecte împotriva Vânzătorului în momentul în care Cumpărătorul îi este înmănată sau livrată declarația scrisă prin care Cumpărătorul îl notifică pe Vânzător despre retragerea sa din Contract.
3. În cazul retragerii din Contract, acesta va fi reziliat ex tunc, iar părțile vor fi obligate să returneze tot ceea ce au furnizat în baza acestuia.
4. În cazul retragerii din Contract, Cumpărătorul este obligat să returneze Bunurile, inclusiv toate accesoriile, către Vânzător.

8. Gestionarea reclamațiilor

1. Vânzătorul este obligat să decidă asupra reclamației imediat, în cazuri mai complexe în termen de trei (3) zile lucrătoare.

2. Această perioadă nu include timpul necesar pentru o evaluare profesională a defectului.
3. Vânzătorul sau Producătorul va emite Consumatorului o confirmare scrisă în care se vor menționa data și locul reclamației, caracteristicile presupusului defectiv, metoda de gestionare a reclamației solicitate de Consumator și metoda prin care Consumatorul va fi informat cu privire la gestionarea acesteia.
4. Reclamația, inclusiv remedierea defectului, va fi tratată fără întârzieri nejustificate, în termen de cel mult treizeci (30) de zile de la data depunerii reclamației, cu excepția cazului în care Vânzătorul sau Producătorul și Consumatorul convin asupra unui termen mai lung.
5. Vânzătorul este obligat să confirme Consumatorului în scris metoda de gestionare a reclamației și durata acesteia.
6. Consumatorul nu are dreptul să modifice metoda de soluționare a reclamației odată aleasă fără acordul Vânzătorului sau al Producătorului, cu excepția situațiilor în care metoda de soluționare aleasă de acesta nu poate fi implementată deloc sau în timp util.
7. Cumpărătorul este obligat să preia Bunurile reclamate în termen de cel mult treizeci (30) de zile de la data la care reclamația ar fi trebuit soluționată, după care Vânzătorul sau Producătorul are dreptul să perceapă o taxă de depozitare rezonabilă sau să vândă Bunurile în nume propriu, în contul Consumatorului. Vânzătorul sau Producătorul trebuie să notifice în prealabil Consumatorul cu privire la această procedură și să îi ofere o perioadă suplimentară rezonabilă pentru a prelua Bunurile.

9. Televizoare LCD

1. Monitoarele și televizoarele LCD trebuie să îndeplinească prevederile standardului ISO-9241-302, 303, 305, 307:2008. Bunurile defecte cu posibilitatea de a reclama sau de a exercita dreptul din cauza încălcării contractului de cumpărare sunt considerate televizoarele sau monitoarele LCD care au un număr de pixeli defecti mai mare decât cel maxim admis. Standardul ISO-9241-302, 303, 305, 307:2008 împarte monitoarele și televizoarele în patru clase de calitate, iar defectele vor fi evaluate conform clasei 1 în cazul unei reclamații.

10. Politica de confidențialitate

1. Cumpărătorul, în sensul Legii nr. 101/2000 privind protecția datelor cu caracter personal, își dă consimțământul Vânzătorului și Producătorului pentru

prelucrarea datelor cu caracter personal despre Consumator în scopul utilizării acestora:

- a. la negocierea Contractului și în acțiunile legate de acesta;
 - b. atunci când oferă servicii și în activități conexe;
 - c. atunci când se impune executarea oricărei obligații în temeiul Contractului;
 - d. trimiterea de comunicări comerciale prin mijloace electronice în temeiul Legii nr. 480/2004 Coll., privind anumite servicii ale societății informaționale, până când Consumatorul transmite în mod direct și efectiv Vânzătorului sau Producătorului informații că nu dorește să continue să primească informații comerciale.
2. Consimțământul se aplică datelor cu caracter personal ale Consumatorului specificate în Contract, precum și celor care vor fi comunicate de către Consumator Vânzătorului sau Producătorului pe durata relației contractuale și în legătură cu aceasta.
 3. Consimțământul este acordat pe o perioadă nedeterminată.
 4. Consumatorul a fost informat de către Vânzător despre: (i) faptul că are dreptul de a retrage acest consimțământ în orice moment; (ii) drepturile sale în temeiul Secțiunii 12 (Accesul [Persoanei Vizate](#) la Informații) și al Secțiunii 21 (Cererea de Explicații și Eliminarea Condițiilor Nedorite) din Legea nr. 101/2000 Coll., privind Protecția Datelor cu Caracter Personal; (iv) dreptul de a adresa sugestiile sale direct Vânzătorului, Producătorului sau Oficiului pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal.
 5. Consumatorul recunoaște că fără furnizarea datelor specificate, încheierea Contractului nu ar fi posibilă și Vânzătorul nu ar încheia Contractul cu Consumatorul.