

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN
(para la venta en línea de productos a consumidores)
de la sociedad comercial SupraMedEx s.r.o.

con domicilio social en: Štěpánská 1742/27, 110 00 Praga
número de identificación: 176 87 110
inscrita el 27 de octubre de 2022 en el Registro Mercantil del
Tribunal Municipal de Praga, sección C, hoja 375001,
representada por el administrador Danielem Fiala,

para la venta de productos a través de la tienda electrónica y sus subdominios, tal como se indica a continuación.

Al visitar la tienda electrónica y sus subdominios, infórmese sobre la versión actual de las condiciones generales de contratación. Estas siempre se muestran en la tienda electrónica y en sus subdominios, lo que permite su archivo y reproducción.

1. DEFINICIONES

- 1.1. Comprador – A los efectos de estas condiciones generales, el comprador se entiende como el consumidor, es decir, una persona física que, a diferencia del vendedor, actúa fuera del ámbito de su actividad empresarial o profesional al celebrar y cumplir el contrato (en adelante, “el comprador”).
- 1.2. Vendedor – A los efectos de estas condiciones generales, el vendedor se entiende como el empresario, es decir, una persona que, a diferencia del comprador, actúa dentro del ámbito de su actividad empresarial o profesional al celebrar y cumplir el contrato (en adelante, “el vendedor”).

2. DISPOSICIONES INTRODUCTORIAS

2.1. Estas condiciones generales de contratación (en adelante, "**condiciones generales**") de la sociedad comercial SupraMedEx s.r.o., con domicilio social en Štěpánská 1742/27, 110 00 Praga, número de identificación: 17492092, inscrita en el Registro Mercantil del Tribunal Municipal de Praga, sección C, hoja 375001 (en adelante, "el vendedor"), regulan, de conformidad con el artículo 1751, apartado 1, de la Ley n.º 89/2012, Código Civil, en su versión vigente (en adelante, "**el Código Civil**"), los derechos y obligaciones mutuos de las partes contractuales derivados de o relacionados con el contrato de compraventa (en adelante, "**contrato de compraventa**") celebrado entre el vendedor y otra persona física (en adelante, "**el comprador**") a través de la tienda electrónica del vendedor, gestionada en el sitio web

ubicado en la dirección de internet <https://www.supramedex.cz> (en adelante, "**el sitio web**"), a través de la interfaz web del sitio (en adelante, "**interfaz web de la tienda**"), así como en las subdominios de las sucursales regionales del vendedor (en adelante, "**subdominios de las sucursales regionales**") y en el subdominio <https://fkp.supramedex.eu>.

2.2. Estas condiciones generales están destinadas exclusivamente a la venta en línea de productos a consumidores. Por lo tanto, estas condiciones generales no se aplican a los casos en que la persona que tiene la intención de comprar productos del vendedor sea una persona jurídica o una persona que actúe al solicitar productos en el marco de su actividad empresarial o de su ejercicio profesional independiente.

2.3. Las disposiciones que se aparten de estas condiciones generales pueden ser acordadas en el contrato de compraventa. Los acuerdos divergentes establecidos en el contrato de compraventa prevalecerán sobre las disposiciones de las condiciones generales.

2.4. Las disposiciones de las condiciones generales forman parte integrante del contrato de compraventa. El contrato de compraventa y las condiciones generales están redactados en idioma checo.

2.5. El vendedor puede modificar o complementar el contenido de las condiciones generales. Esta disposición no afecta a los derechos y obligaciones surgidos durante la vigencia de las versiones anteriores de las condiciones generales.

3. LISTA DE SUCURSALES, COMUNICACIÓN Y CÓDIGO DE CONDUCTA

3.1. El vendedor dispone de sucursales regionales, cuyo listado está disponible en la página web en la sección "Contactos" o en las subdominios de las sucursales regionales en la sección "Contacto".

3.2. Provozní doba:

- a) En la sede del vendedor: no está establecido, es necesario concertar cita previa;
- b) En la central del vendedor (que también actúa como sucursal regional para la región de Bohemia Meridional): el horario está indicado en la página web en la sección "Contactos" y en el subdominio de la sucursal regional de Bohemia Meridional en la sección "Contacto";
- c) De las distintas sucursales regionales: está indicado en la página web en la sección "Contactos" y en las subdominios de las sucursales regionales en la sección "Contacto".

3.3. El vendedor se compromete a responder a la correspondencia escrita o electrónica del comprador sin demora, a más tardar dentro de los tres días laborables.

- 3.4. El vendedor no está sujeto, en relación con el comprador, a ningún código de conducta en el sentido del artículo 1820, apartado 1, letra n) del Código Civil.

4. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO DE COMPRAVENTA

4.1. Toda la presentación de productos publicada en el sitio web o en las subdominios de las sucursales regionales es de carácter meramente informativo, y el vendedor no está obligado a celebrar un contrato de compraventa respecto a dichos productos. No se aplicará lo dispuesto en el artículo 1732, apartado 2, del Código Civil.

4.2. El sitio web, las subdominios de las sucursales regionales y el subdominio <https://fkp.supramedex.eu> contienen información sobre los productos, incluidos los precios individuales y los costes de devolución del producto en caso de que por su naturaleza no pueda devolverse por el medio postal habitual. Los precios de los productos se indican con el impuesto sobre el valor añadido (IVA) incluido y todos los demás cargos relacionados, excepto los costes de entrega. La información sobre los productos y sus precios publicada por el vendedor es vinculante, salvo error evidente. Los precios de los productos permanecen vigentes mientras estén visibles en la interfaz web de la tienda. Los precios de los productos no se ajustan automáticamente en función de la persona del comprador mediante decisiones automatizadas. Esta disposición no limita la posibilidad del vendedor de celebrar un contrato de compraventa bajo condiciones individuales acordadas.

4.3. El comprador puede realizar pedidos de productos sin necesidad de registrarse, directamente a través del redireccionamiento desde la interfaz web de la tienda o desde las subdominios de las sucursales regionales, hacia el subdominio <https://fkp.supramedex.eu>, o introduciendo el enlace de pedido recibido de una sucursal regional o de un asesor comercial del vendedor en el navegador, lo cual lo redirigirá al subdominio <https://fkp.supramedex.eu>.

4.4. Al realizar un pedido, el comprador está obligado a proporcionar toda la información correcta y veraz. Los datos introducidos por el comprador al realizar el pedido se consideran correctos por el vendedor.

4.5. El comprador reconoce que el sitio web, las subdominios de las sucursales regionales y el subdominio <https://fkp.supramedex.eu> pueden no estar disponibles de manera continua, especialmente debido al mantenimiento necesario del hardware y software del vendedor o del hardware y software de terceros.

4.6. La información sobre las formas de pago aceptadas está disponible en el sitio web, en las subdominios de las sucursales regionales y en el subdominio <https://fkp.supramedex.eu> y es la siguiente:

- a) En efectivo en los establecimientos del vendedor mencionados en el artículo 3.2, apartados b) y c) de estas condiciones comerciales, así como en la sección "Contacto" del sitio web y en las subdominios de las sucursales regionales en la sección "Contacto";

- b) En efectivo o de forma no presencial mediante pago contra reembolso en el lugar designado por el comprador en el pedido, siendo el pago contra reembolso posible por el momento únicamente para la República Checa y la República Eslovaca;
 - c) De forma no presencial mediante transferencia bancaria a la cuenta del vendedor, que será indicada en la confirmación del pedido (en adelante "**cuenta del vendedor**");
 - d) De forma no presencial mediante tarjeta de pago, disponible por ahora solo para pagos en moneda extranjera.
- 4.7. El vendedor no cobra ninguna tarifa en función del método de pago elegido, salvo el recargo por el pago contra reembolso. La aceptación de una oferta con modificaciones o desviaciones no constituye la aceptación de la oferta.
- 4.8. La información relacionada con el embalaje y la entrega de los productos está disponible en el sitio web, en las subdominios de las sucursales regionales y en el subdominio <https://fkp.supramedex.eu>.
- 4.9. El comprador será informado del momento de la entrega del producto por el transportista mediante un correo electrónico y/o un mensaje de texto SMS, salvo en caso de recogida personal, en cuyo caso el comprador deberá acordar previamente la fecha de recogida en la sucursal regional. La información sobre los costos asociados al embalaje y a la entrega de los productos indicada en el sitio web, en los subdominios de las sucursales regionales y en el subdominio <https://fkp.supramedex.eu> es válida únicamente para las entregas realizadas dentro de la Unión Europea. En caso de que el vendedor ofrezca la entrega gratuita de los productos, el derecho del comprador a esta entrega gratuita estará condicionado al pago del precio mínimo total de compra de los productos entregados, tal como se establece en el entorno web de la tienda. Si el comprador se retracta parcialmente del contrato de compraventa y el precio total de los productos no cancelados no alcanza el mínimo requerido para la entrega gratuita, el derecho del comprador a la entrega gratuita desaparecerá y el comprador estará obligado a pagar los costos de entrega al vendedor.
- 4.10. Para realizar un pedido de productos, el comprador debe completar el formulario de pedido en el subdominio <https://fkp.supramedex.eu>, al cual es redirigido desde el sitio web, desde los subdominios de las sucursales regionales o introduciendo el enlace de pedido que haya recibido de una sucursal regional o de un asesor comercial del vendedor. El formulario de pedido contiene principalmente información sobre:
- a) los productos solicitados: el comprador introduce los productos solicitados en la sección titulada "Productos", selecciona los productos que desea comprar e indica la cantidad de unidades de cada producto que desea pedir;

- b) la forma de pago del precio de compra de los productos (sección "Pago");
- c) los datos sobre el método de entrega deseado para los productos solicitados (sección "Envío");
- d) la información sobre los costos asociados con la entrega de los productos (en adelante conjuntamente denominados como el "**pedido**").

- 4.11. Antes de enviar el pedido al vendedor, se permite al comprador revisar y modificar los datos introducidos en el pedido, incluso en relación con la posibilidad de detectar y corregir errores cometidos al ingresar los datos en el formulario de pedido. El comprador envía el pedido al vendedor haciendo clic en el botón "Pedido con obligación de pago". El vendedor confirmará inmediatamente la recepción del pedido al comprador por correo electrónico, a la dirección de correo electrónico proporcionada por el comprador en el pedido (en adelante "**dirección electrónica del comprador**").
- 4.12. Al completar el pedido mediante la confirmación vinculante del mismo, el comprador se compromete explícitamente a pagar por los productos.
- 4.13. El vendedor siempre tendrá derecho, dependiendo de la naturaleza del pedido (cantidad de productos, importe del precio de compra, costes estimados de envío), a solicitar una confirmación adicional del pedido al comprador (por ejemplo, por escrito o por teléfono).
- 4.14. La relación contractual entre el vendedor y el comprador se establece en el momento en que el comprador recibe la aceptación del pedido enviada por el vendedor a la dirección electrónica del comprador.
- 4.15. El comprador acepta el uso de medios de comunicación a distancia para la celebración del contrato de compraventa. Los gastos en los que incurra el comprador por el uso de medios de comunicación a distancia en relación con la celebración del contrato de compraventa (gastos de conexión a Internet, gastos de llamadas telefónicas) correrán a cargo del comprador, y dichos gastos no difieren de la tarifa básica.
- 4.16. La confirmación del contenido del contrato de compraventa celebrado en una forma distinta a la escrita, que presente discrepancias con el contenido efectivamente acordado, no tendrá efectos jurídicos.
- 4.17. La aceptación por parte del comprador de una prestación no solicitada no constituye la aceptación de una oferta.
- 4.18. Las fotografías publicadas en el sitio web de la tienda corresponden a los productos ofrecidos.
- 4.19. El vendedor pone a disposición los manuales de uso (folletos informativos) en formato electrónico antes de la celebración del contrato de compraventa.

4.20. En caso de que el vendedor proporcione acceso a las valoraciones de productos realizadas por otros compradores, garantiza y verifica la autenticidad de dichas reseñas vinculándolas a pedidos concretos, pudiendo así comprobar y demostrar que las reseñas provienen de compradores reales. El modo de proporcionar y verificar las reseñas se especifica en las “Normas para la publicación de reseñas”, disponibles en el sitio web y en las subdominios de las sucursales regionales, permitiendo así su archivo y reproducción.

5. PRECIO DE LOS PRODUCTOS Y CONDICIONES DE PAGO

5.1. Junto con el precio de compra, el comprador también está obligado a pagar al vendedor los costes asociados al embalaje y entrega del producto en el importe acordado. Salvo que se indique expresamente lo contrario, el precio de compra también incluye los costes de entrega del producto.

5.2. El comprador puede pagar el precio del producto y, en su caso, los gastos asociados a la entrega del producto conforme al contrato de compraventa, utilizando los métodos indicados en el artículo 4.6 de estas condiciones comerciales.

5.3. El vendedor no exige al comprador ningún anticipo ni otro pago similar. Esto no afecta lo establecido en el artículo 5.5.6 de estas condiciones en relación con la obligación de pagar el precio de compra por adelantado.

5.4. En caso de pago en efectivo o contra reembolso, el precio de compra se debe pagar al momento de la recepción del producto. En caso de pago por transferencia bancaria, el precio de compra se debe pagar en un plazo de catorce (14) días a partir de la celebración del contrato de compraventa.

5.5. En caso de pago por transferencia bancaria, el comprador está obligado a indicar el símbolo variable del pago al realizar la transferencia. El compromiso del comprador de pagar el precio de compra se considerará cumplido en el momento en que el importe correspondiente sea abonado en la cuenta bancaria del vendedor.

5.6. El vendedor está autorizado, especialmente en caso de que el comprador no confirme adicionalmente el pedido (art. 4.13 de estas condiciones comerciales), a exigir el pago total del precio de compra antes del envío de la mercancía al comprador. No se aplica lo dispuesto en el artículo 2119, apartado 1 del Código Civil.

5.7. Cualesquiera descuentos sobre el precio de los productos concedidos por el vendedor al comprador no pueden combinarse entre sí.

5.8. Si es habitual en las relaciones comerciales o si lo exigen las disposiciones legales de carácter general, el vendedor emitirá al comprador un documento fiscal – factura – respecto a los pagos realizados en virtud del contrato de compraventa. El vendedor es contribuyente del impuesto sobre el valor añadido (IVA). El documento fiscal – la factura – será emitido por el vendedor al comprador tras el pago del precio del

producto y se enviará en formato electrónico a la dirección de correo electrónico del comprador, a más tardar dentro de los dos días posteriores a la recepción del producto por parte del comprador.

5.9. El derecho de propiedad sobre los productos pasa al comprador una vez que los haya recibido y haya pagado el precio total del producto.

6. DESISTIMIENTO DEL CONTRATO DE COMPRAVENTA

6.1. El comprador reconoce que, conforme a lo dispuesto en el artículo 1837 del Código Civil, no es posible desistir del contrato de compraventa, entre otros, en el caso de entrega de productos en envases sellados que, por razones de protección de la salud o de higiene, no sean aptos para ser devueltos una vez que el comprador haya roto su sello.

6.2. Si no se trata del caso mencionado en el apartado 6.1 de estas condiciones generales o de otro caso en el que no se permita el desistimiento del contrato de compraventa, el comprador tiene, conforme a lo dispuesto en los artículos 1829, apartados 1 y 2 del Código Civil, derecho a desistir del contrato de compraventa en un plazo de catorce (14) días a partir del día en que el comprador o un tercero indicado por él, distinto del transportista, haya recibido el producto, o bien:

- a) el último artículo, si el comprador ha realizado un solo pedido de varios artículos entregados por separado,
- b) el último componente o parte de una entrega compuesta por varios artículos o partes,
- c) la primera entrega del producto, si el contrato prevé entregas periódicas durante un periodo acordado.

6.3. El desistimiento del contrato de compraventa deberá ser enviado al vendedor dentro del plazo indicado en el apartado 6.2 de estas condiciones. Para ejercer su derecho de desistimiento, el comprador puede utilizar el formulario tipo proporcionado por el vendedor, que constituye el Anexo n.º 1 de estas condiciones generales y que también se encuentra disponible en la página web y en las subpáginas regionales. El comprador puede enviar el desistimiento del contrato a la dirección del domicilio social del vendedor o a la dirección de correo electrónico del vendedor: info@supramedex.cz. Si el comprador envía el desistimiento del contrato a la dirección de alguna de las sucursales regionales o a su correo electrónico, dicha sucursal lo reenviará al vendedor. Tal envío a una sucursal se considerará como un desistimiento válido si se ha realizado dentro del plazo correspondiente.

6.4. No es necesario que el comprador indique el motivo de su desistimiento.

6.5. En caso de desistimiento del contrato de compraventa, este queda anulado desde el principio. El comprador deberá enviar o entregar el producto al vendedor sin demora indebida, a más tardar dentro de catorce (14) días desde el desistimiento del contrato, salvo que el vendedor se haya ofrecido a recoger el producto personalmente. El plazo se considerará cumplido si el comprador envía el producto antes de que

expire dicho plazo. Si el comprador desiste del contrato de compraventa, correrá con los gastos de devolución del producto al vendedor, incluso en los casos en los que, por su naturaleza, el producto no pueda devolverse por correo ordinario.

6.6. En caso de desistimiento conforme al artículo 6.2 de estas condiciones generales, el vendedor devolverá al comprador las cantidades recibidas en un plazo de catorce (14) días a partir de la fecha en que el comprador haya comunicado su desistimiento, y lo hará utilizando el mismo medio de pago empleado por el comprador, salvo que se acuerde lo contrario y siempre que ello no genere gastos adicionales para el comprador. El vendedor también podrá reembolsar el importe en el momento en que reciba el producto devuelto, o de otra manera, si el comprador lo acepta y no incurre en costes adicionales. El vendedor no está obligado a devolver el importe antes de haber recibido el producto o antes de que el comprador demuestre que lo ha enviado, lo que ocurra primero.

6.7. Si el vendedor ofrece varias opciones de entrega para un determinado método de envío, está obligado a reembolsar solo el coste de la opción más económica. En el caso de que el producto haya sido entregado al comprador de forma gratuita, no tendrá derecho a que se le reembolsen los gastos de envío. El producto deberá devolverse completo (no contra reembolso). El comprador será responsable de la disminución del valor del producto resultante de una manipulación distinta a la necesaria para conocer la naturaleza, las características y el funcionamiento del mismo.

6.8. El vendedor tiene derecho a compensar unilateralmente cualquier daño causado al producto con el importe que deba reembolsar al comprador.

6.9. En los casos en los que el comprador tiene derecho a desistir del contrato de compraventa de conformidad con el artículo 1829, apartado 1, del Código Civil, el vendedor también tiene derecho a desistir del contrato en cualquier momento hasta la recepción del producto por parte del comprador. En tal caso, el vendedor devolverá al comprador el precio de compra sin demora indebida, mediante transferencia bancaria a la cuenta indicada por el comprador.

6.10. Si junto con el producto se entrega un regalo al comprador, el contrato de donación entre el vendedor y el comprador se celebra con una condición resolutoria, de modo que, si el comprador desiste del contrato de compraventa, el contrato de donación del regalo perderá su validez y el comprador estará obligado a devolver el regalo junto con el producto al vendedor.

6.11. El vendedor tiene derecho a desistir del contrato en cualquier momento antes de la entrega del producto si, por motivos objetivos atribuibles a terceros, no puede entregar el producto al comprador dentro de un plazo razonable según las circunstancias y/o si se descubre que el comprador ha incumplido previamente un contrato celebrado con el vendedor.

6.12. El vendedor informa al comprador de que el contrato no se considerará celebrado si existen dudas justificadas sobre la identidad real del comprador o en caso de errores evidentes en la información sobre el producto o el precio.

7. TRANSPORTE Y ENTREGA DE PRODUCTOS

7.1. El vendedor enviará al comprador los productos completos sin demora indebida, a más tardar dentro de catorce (14) días a partir de la confirmación del pedido, y de tal manera que los productos sean entregados al comprador a más tardar dentro de treinta (30) días, salvo que para determinados productos se indique un plazo de entrega diferente. Si los productos están indicados como "en stock", el vendedor enviará los productos a más tardar dentro de dos días laborables. En caso de pago por adelantado, los productos serán enviados sólo después de recibir el pago en la cuenta del vendedor.

7.2. En caso de que el método de transporte haya sido acordado a petición especial del comprador, el comprador asumirá el riesgo y los eventuales costes adicionales asociados a dicho método de transporte.

7.3. Si, según el contrato de compraventa, el vendedor debe entregar los productos en un lugar designado por el comprador en el pedido, el comprador está obligado a recibir los productos en el momento de la entrega. Si el comprador no recibe los productos en el tiempo acordado, el vendedor tiene derecho a cobrar una tarifa de almacenamiento de 10 CZK por cada día de retraso, hasta un máximo de 300 CZK. Tras notificar fehacientemente al comprador por correo electrónico y concederle un nuevo plazo razonable para la recepción, el vendedor tendrá derecho a vender los productos de manera adecuada. Los costes de almacenamiento y los costes de entrega fallida debido a la falta de cooperación del comprador podrán ser compensados por el vendedor con el producto de dicha venta.

7.4. En caso de que, por razones atribuibles al comprador, sea necesario entregar los productos de nuevo o de una manera diferente a la especificada en el pedido, el comprador está obligado a pagar los costes asociados con la entrega repetida o diferente. Además, si el pago fue acordado a la entrega, o si el comprador realiza otro pedido en esta tienda en línea, el vendedor podrá exigir el pago por adelantado.

7.5. Al recibir los productos del transportista, el comprador debe comprobar la integridad de los embalajes y, en caso de cualquier daño, debe informar inmediatamente al transportista. Si el comprador detecta daños en el embalaje que indiquen una manipulación no autorizada del envío, no está obligado a aceptar el envío del transportista. Esto no afecta los derechos del comprador en relación con la responsabilidad por defectos de los productos y otros derechos establecidos por las normas legales vigentes.

7.6. El riesgo de daño en los productos pasa al comprador en el momento de la recepción de los productos. En caso de que el comprador no reciba los productos, excepto en caso de rechazo por daños evidentes en el producto, el riesgo de daño pasará al comprador en el momento en que pudo haber recibido los productos pero no lo hizo por razones atribuibles a él.

7.7. Otros derechos y obligaciones de las partes relacionados con el transporte de los productos pueden estar regulados por condiciones especiales de entrega emitidas por el vendedor, si existen.

8. DERECHOS POR CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO

8.1. Los derechos y obligaciones de las partes contractuales en relación con los derechos por cumplimiento defectuoso se rigen por las disposiciones legales aplicables (especialmente por los artículos 1914 a 1925, 2099 a 2117 y 2161 a 2174b del Código Civil, y por la Ley nº 634/1992 de Protección del Consumidor, en su versión modificada).

8.2. El vendedor es responsable ante el comprador de que el producto no presente defectos en el momento de su recepción. En particular, el vendedor garantiza al comprador que el producto:

- a) corresponde a la descripción, tipo, cantidad, calidad y demás propiedades acordadas,

- b) es adecuado para el propósito que el comprador requirió y con el que el vendedor estuvo de acuerdo,
- c) se entrega con los accesorios acordados e instrucciones de uso (folleto informativo).

8.3. Además de las propiedades acordadas, el vendedor garantiza que:

- a) el producto es adecuado para el propósito habitual para el que se utilizan productos de este tipo, considerando también los derechos de terceros, la legislación aplicable, las normas técnicas o los códigos de conducta del sector (en ausencia de normas técnicas),
- b) el producto, en cantidad, calidad y demás propiedades (incluida su durabilidad y seguridad), corresponde a las propiedades habituales que el comprador puede razonablemente esperar, también considerando las declaraciones públicas hechas por el vendedor o por otra persona en la misma cadena contractual, en especial en publicidad o etiquetado, salvo que el vendedor demuestre que no conocía dichas declaraciones o que estas fueron modificadas de manera comparable en el momento de la celebración del contrato, o que no pudieron haber influido en la decisión de compra,
- c) el producto se entrega con accesorios, embalaje e instrucciones de uso que el comprador puede razonablemente esperar,
- d) el producto corresponde en calidad o ejecución a la muestra o modelo proporcionado por el vendedor antes de la celebración del contrato.

8.4. Las disposiciones del artículo 8.3 no se aplican si el vendedor advirtió expresamente al comprador antes de la celebración del contrato de una diferencia en la propiedad del producto, y el comprador aceptó esta diferencia expresamente.

8.5. Si aparece un defecto dentro del primer año desde la recepción, se presume que el defecto ya existía en el momento de la entrega, salvo que la naturaleza del producto o del defecto indique lo contrario. Este período no corre durante el tiempo en que el comprador no pueda usar el producto por haber reclamado legítimamente un defecto.

8.6. El comprador puede reclamar defectos que se manifiesten en el producto en un plazo de dos años desde la recepción. Si el comprador reclama un defecto válidamente, el plazo para reclamar no transcurre mientras no pueda usar el producto.

8.7. El comprador no tiene derecho a reclamar por un defecto si causó el defecto él mismo. El desgaste normal debido al uso no se considera un defecto.

8.8. Si el producto tiene un defecto, el comprador puede exigir su reparación. Según su elección, el comprador puede solicitar la entrega de un producto nuevo sin defectos o la reparación del

producto, a menos que el método elegido sea imposible o desproporcionadamente costoso en comparación con la otra opción; esto se evaluará considerando especialmente la importancia del defecto, el valor que tendría el producto sin el defecto y si el defecto puede ser corregido de otra manera sin grandes inconvenientes para el comprador. El vendedor puede rechazar eliminar el defecto si esto es imposible o desproporcionadamente costoso, considerando especialmente la importancia del defecto y el valor que el producto tendría sin él.

- 8.9. El vendedor corregirá el defecto dentro de un plazo razonable después de la reclamación para no causar mayores inconvenientes al comprador, teniendo en cuenta la naturaleza del producto y su propósito. Para la eliminación del defecto, el vendedor recogerá el producto a su cargo.
- 8.10. El comprador puede solicitar una reducción adecuada del precio o rescindir el contrato de compraventa si:
- a) el vendedor se niega a eliminar el defecto o no lo hace de conformidad con el artículo 8.10,
 - b) el defecto se presenta repetidamente,
 - c) el defecto representa un incumplimiento sustancial del contrato, o
 - d) de las declaraciones del vendedor o de las circunstancias resulta evidente que el defecto no será corregido en un plazo razonable o sin grandes inconvenientes para el comprador.
- 8.11. Si el defecto es insignificante, el comprador no puede rescindir el contrato; se presume que el defecto no es insignificante. Si el comprador rescinde el contrato, el vendedor devolverá el precio de compra sin demora después de recibir el producto o después de que el comprador demuestre que ha enviado el producto de vuelta.
- 8.12. El comprador puede reclamar el defecto ante el vendedor en el lugar donde compró el producto.

9. RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

9.1. El comprador debe presentar una reclamación al vendedor sin demora indebida tras descubrir el defecto. Al presentar una reclamación, el comprador debe indicar sus datos de contacto, una descripción del defecto y la solicitud de forma de resolución de la reclamación. El formulario de reclamación modelo se encuentra en el Anexo nº 2 de estas condiciones comerciales y también está disponible en la página web y en las subdominios de las sucursales regionales.

9.2. El comprador está obligado a demostrar la compra del producto (preferiblemente mediante el recibo de compra). El plazo para resolver la reclamación comienza a partir del momento en que se presenta la reclamación. El comprador debe entregar o enviar el producto al vendedor al momento o posteriormente a la presentación de la reclamación. El producto debe estar embalado adecuadamente durante el transporte para evitar daños, y debe estar limpio y completo.

9.3. El vendedor está obligado a emitir al comprador un comprobante escrito al momento de presentar la reclamación, indicando la fecha de la reclamación, su contenido, la forma de resolución solicitada y los datos de contacto del comprador para proporcionar información sobre la resolución. Esta obligación también aplica a las sucursales regionales.

9.4. La reclamación, incluida la corrección del defecto, debe resolverse e informarse al comprador en un plazo máximo de treinta (30) días desde la presentación de la reclamación, a menos que el vendedor y el comprador acuerden un plazo más largo.

9.5. Si este plazo expira sin resolución, el comprador puede rescindir el contrato de compraventa o exigir un descuento razonable. Sin embargo, el comprador no puede rescindir el contrato si el defecto del producto es insignificante; se presume que el defecto no es insignificante.

9.6. El vendedor está obligado a emitir al comprador un comprobante sobre la fecha y forma de resolución de la reclamación, así como sobre la duración del trámite, o una justificación escrita en caso de rechazo de la reclamación. Esta obligación también aplica a las sucursales regionales.

9.7. El vendedor debe aceptar la reclamación en cualquier sucursal donde sea razonablemente posible aceptar reclamaciones según el tipo de productos vendidos. Para ello, el vendedor debe asegurar durante todo el horario de apertura la presencia de un trabajador autorizado para atender reclamaciones.

9.8. El comprador también puede ejercer sus derechos de responsabilidad por defectos llamando al número de teléfono del vendedor o enviando un correo electrónico a info@supramedex.cz, o a los correos electrónicos de las sucursales regionales.

9.9. El período para ejercer el derecho a una reclamación se extiende por el tiempo durante el cual el comprador no puede usar el producto debido a una reclamación legítima.

9.10. Quien tiene derecho a una reclamación también tiene derecho al reembolso de los gastos razonablemente incurridos al hacer valer este derecho. Sin embargo, si el comprador no reclama este derecho dentro de un mes después de la expiración del plazo para notificar el defecto, el tribunal no lo concederá si el vendedor objeta que no se reclamó a tiempo.

9.11. Otros derechos y obligaciones relacionados con la responsabilidad del vendedor por defectos pueden estar regulados por el reglamento de reclamaciones del vendedor.

9.12. El vendedor puede ofrecer al comprador una garantía de calidad además de los derechos legales de responsabilidad por defectos.

10. OTROS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES CONTRACTUALES

10.1. El comprador adquiere la propiedad del producto al pagar el precio total de compra.

10.2. V případě vyšší moci nebo událostí, které nelze předvídat (přírodní katastrofa, pandemie, provozní poruchy, výpadky subdodavatelů apod.), prodejce nenese odpovědnost za škodu způsobenou v důsledku nebo souvislosti s případy vyšší moci, a pokud stav vyšší moci trvá po dobu delší než deset (10) dnů, má prodejce i kupující právo od kupní smlouvy odstoupit.

11. RESOLUCIÓN DE LITIGIOS

11.1. Los litigios entre el vendedor y el comprador serán resueltos por los tribunales ordinarios.

11.2. El comprador tiene, conforme a la Ley de Protección al Consumidor (nº 634/1992 Sb.), el derecho a una resolución extrajudicial de un litigio derivado de un contrato de consumo.

11.3. Para la resolución extrajudicial de litigios de consumo derivados del contrato de compraventa, es competente la Inspección Checa de Comercio, con sede en Štěpánská 567/15, 120 00 Praga 2, NIF: 000 20 869, página web: <https://adr.coi.cz/cs>. Más información también está disponible en www.coi.cz. La resolución extrajudicial de un litigio de consumo se inicia exclusivamente a solicitud del comprador, y solo si no se logró resolver el litigio directamente con el vendedor. La solicitud puede presentarse como máximo dentro de un año a partir del día en que el comprador ejerció su derecho que es objeto del litigio ante el vendedor por primera vez.

11.4. La plataforma para la resolución de litigios en línea disponible en <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> también puede utilizarse para resolver litigios entre el vendedor y el comprador derivados del contrato de compraventa.

11.5. El Centro Europeo del Consumidor República Checa, con sede en Štěpánská 567/15, 120 00 Praga 2, página web: <http://www.evropskyspotrebitel.cz>, es el punto de contacto de acuerdo con el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre la resolución de litigios en línea en materia de consumo.

11.6. El comprador también puede solicitar asesoramiento sobre sus derechos como consumidor a dTest, o.p.s. a través de www.dtest.cz/poradna o llamando al teléfono 299 149 009. El vendedor se compromete a intentar preferentemente una solución extrajudicial del litigio con el comprador, a menos que este la rechace. La solución extrajudicial también puede realizarse a través del servicio VašeStížnosti.cz en la página web www.vasestiznosti.cz. Este procedimiento no constituye mediación según la Ley de Mediación (nº 202/2012 Sb.) ni arbitraje según la Ley de Arbitraje (nº 216/1994 Sb.), y su uso no afecta al derecho de las partes a acudir a la Inspección Checa de Comercio o a los tribunales. El vendedor se compromete, en caso de acuerdo del comprador, a cumplir la recomendación del dTest.

11.7. Durante la tramitación de la resolución extrajudicial, no correrán ni comenzarán a correr los plazos de prescripción o caducidad según el Código Civil, hasta que una de las partes declare expresamente su negativa a continuar las negociaciones.

11.8. El comprador asume el riesgo de un cambio de circunstancias en el sentido del § 1765 apartado 2 del Código Civil.

12. RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

12.1. La atención de reclamaciones de los consumidores es gestionada por el vendedor a través de correo electrónico. Las reclamaciones pueden enviarse a la dirección de correo electrónico del vendedor. La información sobre la resolución de la reclamación será enviada por el vendedor al correo electrónico del comprador. El vendedor no establece otras reglas para la atención de reclamaciones.

12.2. El comprador puede presentar una reclamación ante el organismo de control o supervisión estatal correspondiente. El vendedor está autorizado para la venta de bienes sobre la base de una licencia comercial. La inspección de licencias comerciales la realiza el correspondiente Departamento de Licencias Comerciales. La Oficina para la Protección de Datos Personales supervisa el cumplimiento en el área de protección de datos. La Inspección Checa de Comercio supervisa, en el ámbito delimitado, el cumplimiento de la ley civil y de la Ley de Protección al Consumidor n° 634/1992 Sb., según sus posteriores modificaciones.

13. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

13.1. El vendedor cumple con su obligación de información hacia el comprador, conforme al artículo 13 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, "**Reglamento GDPR**"), relacionada con el tratamiento de datos personales del comprador para fines de cumplimiento del contrato de compraventa, negociaciones sobre dicho contrato y cumplimiento de obligaciones legales del vendedor, mediante un documento especial denominado "Política de procesamiento y protección de datos personales", publicado en el sitio web del comercio electrónico, en las subdominios de las sucursales regionales y en el subdominio <https://fkp.supramedex.eu>.

14. ENVÍO DE COMUNICACIONES COMERCIALES Y USO DE COOKIES

14.1. El comprador consiente, en el sentido del § 7 apartado 2 de la Ley n° 480/2004 Sb. ((Recopilación de Leyes de la República Checa), sobre algunos servicios de la sociedad de la información, en su versión modificada, en recibir comunicaciones comerciales del vendedor a su dirección electrónica o número de teléfono. El vendedor cumple su obligación de información relacionada con el tratamiento de datos personales del comprador para fines de envío de comunicaciones comerciales a través del documento "Política de procesamiento y protección de datos

personales", publicado en el sitio web del comercio electrónico, en las subdominios de las sucursales regionales y en el subdominio <https://fkp.supramedex.eu>.

14.2. El vendedor cumple sus obligaciones legales respecto a la posible instalación de cookies en el dispositivo del comprador mediante un documento especial denominado "Información sobre cookies", publicado en el sitio web del comercio electrónico, en las subdominios de las sucursales regionales y en el subdominio <https://fkp.supramedex.eu>.

15. ENTREGA DE COMUNICACIONES

15.1. Las comunicaciones al comprador pueden ser enviadas a su dirección electrónica.

16. DISPOSICIONES FINALES

16.1. Si la relación contractual contiene un elemento internacional (extranjero), las partes acuerdan que la relación se regirá por la ley checa. La elección del derecho aplicable no priva al comprador, que actúa como consumidor, de la protección que le otorgan las disposiciones legales de su país de residencia que no pueden ser derogadas por acuerdo, de conformidad con el artículo 6 apartado 1 del Reglamento (CE) nº 593/2008 (Roma I).

16.2. Los asuntos no regulados en estos términos y condiciones se regirán por el Código Civil (Ley nº 89/2012 Sb., en su versión modificada), la Ley de Protección al Consumidor (Ley nº 634/1992 Sb., en su versión modificada) y otras normativas aplicables.

16.3. Si alguna disposición de estos términos y condiciones es inválida o ineficaz, la disposición inválida será sustituida por aquella disposición válida cuyo sentido sea el más cercano al de la disposición original. La invalidez o ineficacia de una disposición no afectará la validez de las demás disposiciones.

16.4. Las modificaciones de estos términos y condiciones que no se acuerden mutuamente por escrito quedan excluidas. El contrato de compraventa, incluidos los términos y condiciones, será archivado por el vendedor en formato electrónico sin acceso para el comprador. No obstante, todos los documentos que deban ser entregados por escrito conforme a la ley serán enviados al comprador por correo electrónico, asegurándole el acceso permanente a los documentos inalterados. El vendedor recomienda guardar estos documentos, especialmente el pedido y los términos y condiciones, para su uso futuro.

16.5. Son parte integrante de estos términos y condiciones:

a) Anexo nº 1: formulario de desistimiento del contrato de compraventa;

b) Anexo nº 2: formulario de reclamación.

16.6. Los datos de contacto del vendedor, como la dirección de la sede, dirección electrónica y teléfono, se encuentran en la sección "Contacto" del sitio web. El vendedor ofrece también otro medio de comunicación en línea: chat disponible en el sitio web o en los subdominios de las sucursales regionales, pero únicamente para consultas sobre la oferta de productos y la información necesaria para permitir una compra informada por parte del comprador.

En Praga, a 6 de septiembre de 2023

**Anexo n.º 1 de las
Condiciones Generales**

**Formulario de desistimiento del contrato de
compraventa**

1. Dentro de los catorce (14) días a partir de la fecha de recepción de los productos, tiene derecho a desistir del contrato de compraventa sin necesidad de indicar el motivo, mediante una declaración jurídica unilateral.
2. Para desistir del contrato de compraventa, **le recomendamos utilizar el formulario modelo** que se presenta a continuación. Puede rellenarlo electrónicamente, imprimirlo o copiarlo y enviarlo junto con el producto o enviarlo por vía electrónica. Puede utilizar este formulario modelo, pero no es obligatorio.
3. Si decide no utilizar el formulario modelo, puede informarnos de su desistimiento del contrato de compraventa de forma libre, por ejemplo, mediante una carta enviada a través del operador postal, a través de la casilla de datos o por vía electrónica.

NOTIFICACIÓN DE DESISTIMIENTO DEL CONTRATO DE COMPRAVENTA

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1837 del Código Civil, no es posible desistir del contrato de compraventa de productos entregados en un embalaje sellado, que por razones de protección de la salud o de higiene no sea adecuado devolver una vez que el comprador haya roto dicho embalaje.

Tampoco es posible desistir del contrato de compraventa si:

- el producto no dispone de su embalaje/caja original;
- parte del producto está dañada o falta;
- el producto no es apto para su posterior venta.

Destinatario (vendedor):

Sociedad SupraMedEx s.r.o.
con domicilio en: Štěpánská 1742/27, 110 00 Praga
Número de identificación: 17492092
inscrita el 27 de octubre de 2022 en el Registro Mercantil
administrado por el Tribunal Municipal de Praga, Sección C,
Inserción 375001

representada por el administrador Daniel Fiala

correo electrónico: info@supramedex.cz

Nombre y apellidos del comprador:

Dirección del comprador:

Por la presente notifico que desisto del contrato de compraventa del siguiente producto:

Número de factura:

Fecha de compra:

(Fecha de emisión de la factura u otro documento que acredite la compra del producto)

Fecha de recepción del producto:

Número de cuenta bancaria para la devolución del pago:

(si acepta el reembolso mediante transferencia bancaria):

Fecha: _____

Firma del comprador: _____

**Anexo nº 2 de las Condiciones Comerciales
Protocolo de reclamación**

PROTOCOLO DE RECLAMACIÓN

Destinatario (vendedor):

Sociedad SupraMedEx s.r.o.
con domicilio en: Štěpánská 1742/27, 110 00 Praga Número
de identificación: 17492092
inscrita el 27 de octubre de 2022 en el Registro Mercantil
administrado por el Tribunal Municipal de Praga, Sección C,
Inserción 375001

representada por el administrador Daniel Fiala
correo electrónico: info@supramedex.cz

(Para completar por el comprador)	
Empresa / Nombre y dirección del comprador:	Persona de contacto:
Teléfono/fax:	Móvil:
NIF:	Correo electrónico:
N.º de IVA:	
Dirección de devolución para envío del producto:	Notas:
(Si es la misma que la dirección anterior, no es necesario completar)	
Producto reclamado:	
Fecha de compra: (Fecha de emisión de la factura u otro documento que acredite la compra del producto)	
Número de factura:	
Descripción detallada del defecto: (Describa el defecto lo más detalladamente posible para facilitar y agilizar el proceso de tramitación)	
Propuesta de solución de la reclamación:	
Eventual reembolso a la cuenta bancaria (si acepta el reembolso mediante transferencia bancaria):	

Notas adicionales:

1. Se ruega adjuntar a la reclamación la factura (si fue emitida) u otro documento acreditativo de la compra.
2. Al enviar el producto, el comprador está obligado a embalarlo adecuadamente para evitar daños o destrucción.

Fecha: _____

Firma del comprador: _____

(Para completar por el vendedor)

Fecha de recepción de la reclamación:

Reclamación gestionada por:

Declaración del vendedor:

Fecha: _____

Firma del vendedor: _____