

Información al consumidor

1. Información sobre el proveedor de servicios

Le informamos que los sitios web <https://hu.nosiboo.eu> son operados por

Razón social:	ATTRACT Kft.
Domicilio social y dirección postal:	H-7622 Pécs, Siklósi út 1/1.
Lugar de gestión de quejas:	H-7622 Pécs, Siklósi út 1/1.
Dirección de correo electrónico:	customerservice@nosiboo.com
Número de teléfono:	+36 72 551 642
Número de registro de la compañía:	02-09-066227
Número de identificación fiscal:	11777364-2-02
Registrado por:	Pécsi Törvényszék Cégbírósága (tribunal de registro del tribunal general de Pécs)
Idioma del contrato:	húngaro

(en adelante, “proveedor de servicios”).

2. Derecho de desistimiento

2.1 De conformidad con la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y la regulación del Decreto del Gobierno n.o 45/2014 (II.26.) sobre normas de desarrollo de los contratos entre el consumidor y el empresario, el consumidor puede rescindir el contrato sin dar razones y devolver el producto pedido en el plazo de 14 (catorce) días contados desde la entrega del producto pedido.

En ausencia de esta información, el consumidor tendrá derecho a ejercer el derecho de desistimiento dentro de 1 (un) año. Si el proveedor de servicios proporciona la información después de 14 (catorce) días desde la fecha de recepción del producto o desde la celebración del contrato, pero dentro de los 12 (doce) meses, el plazo de desistimiento es de 14 (catorce) días desde la comunicación de esta información.

2.2 El plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento vence a los 14 días después de que el consumidor, o un tercero designado por el consumidor y distinto del transportista recibe el producto. El consumidor también puede ejercer su derecho de desistimiento en el período comprendido entre la fecha de celebración del contrato y la fecha de recepción del producto. Si la empresa no se ha comprometido a asumir los gastos de devolución del producto, los gastos correrán a cargo del Consumidor.

En caso de ejercicio del derecho de desistimiento, el consumidor no correrá con ningún otro costo aparte de los gastos de devolución del producto. El consumidor no dispone de derecho de desistimiento en el caso de un producto no prefabricado,

elaborado conforme a las especificaciones del consumidor o por su solicitud expresa, o en el caso de un producto claramente personalizado.

- 2.3 El consumidor tampoco puede ejercer su derecho de desistimiento en el caso de contratos de prestación de servicios una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, cuando la ejecución haya comenzado con previo consentimiento expreso del consumidor y el consumidor sea consciente de que, una vez que el contrato haya sido completamente ejecutado, habrá perdido su derecho de rescisión con respecto a productos o servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que la empresa no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento o
- a) con respecto a productos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez,
 - b) con respecto a productos precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega,
 - c) con respecto a productos que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisoluble con otros productos,
 - d) con respecto a bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de treinta días desde la celebración del contrato, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que la empresa no pueda controlar,
 - e) en el caso de contratos en los que el consumidor haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente;
 - f) con respecto a suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor después de la entrega,
 - g) con respecto a prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción,
 - h) en el caso de contratos celebrados mediante subastas públicas,
 - i) en el caso de contratos de suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.

j) con respecto a suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor con el conocimiento por su parte de que en consecuencia pierde su derecho de desistimiento una vez iniciada la ejecución.

2.4 Con arreglo a dicha legislación el proveedor de servicios devolverá los pagos recibidos del Consumidor, incluidos los gastos de entrega sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 (catorce) días desde la devolución del producto o la recepción de la declaración de desistimiento.

Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado para la transacción inicial, a menos que el consumidor consienta expresamente el uso de otro método de pago; el uso de tal método de reembolso no podrá suponer ningún coste adicional para el consumidor.

2.5 El consumidor deberá devolver los bienes o entregarlos en la dirección del proveedor de servicios sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 (catorce) días desde la fecha en que el consumidor haya informado al proveedor de servicios de su decisión de desistir del contrato.

En caso de desistimiento por escrito del consumidor es suficiente enviar la declaración de desistimiento dentro de los 14 (catorce) días. Se considerará cumplido el plazo si el consumidor efectúa la devolución o entrega del/ de los producto/s antes de que haya concluido el plazo de 14 días. La devolución se considerará completada dentro del plazo si el consumidor envía el producto antes de la expiración del plazo.

2.6 El consumidor sólo soportará los costes directos de devolución del producto, a menos que el empresario haya declarado ser responsable de ello. En caso de que el consumidor haya seleccionado una modalidad de transporte diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria ofrecida por el proveedor de servicios, el proveedor de servicios no estará obligado a reembolsar los costes adicionales que de ello se deriven.

2.7 El proveedor de servicios puede retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que el consumidor haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

2.8 Si el consumidor desea ejercer su derecho de desistimiento, puede indicarlo por escrito en uno de los datos de contacto del proveedor de servicios (incluso haciendo clic en el elemento del menú "Declaración de desistimiento" en la página web del proveedor de servicios), por teléfono o en persona.

En el caso de notificación escrita por correo postal se tendrá en cuenta la fecha de expedición, y en el caso de notificación telefónica tendremos en cuenta su indicación telefónica. En el caso de notificación por correo el proveedor de servicios acepta la indicación como un artículo o paquete certificado. El consumidor puede devolver el producto pedido al proveedor de servicios por correo o mediante un servicio de mensajería.

El consumidor solo será responsable de la disminución de valor del producto resultante de una manipulación superior a la necesaria para comprobar la naturaleza, las características o el funcionamiento del producto.

- 2.9 El Decreto del Gobierno n.o 45/2014 (II.26) sobre normas de desarrollo de los contratos entre el consumidor y el empresario está disponible [aquí](#). La Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo está disponible [aquí](#).
- 2.10 El consumidor también puede ponerse en contacto con el proveedor de servicios con otras quejas en los datos de contacto de este aviso. El derecho de desistimiento se aplica sólo a los consumidores en el sentido del Código Civil. El derecho de desistimiento no se aplica al empresario, es decir, a una persona que actúa con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresa, oficio o profesión.

3. El procedimiento para ejercer el derecho de desistimiento

- 3.1 Si el consumidor tiene intención de ejercer el derecho de desistimiento, deberá indicar su intención de desistir en los datos de contacto del proveedor de servicios. Se considerará que el consumidor ejerce su derecho de desistimiento dentro del plazo si envía su declaración de desistimiento dentro de 14 (catorce) días después de recibir el producto. En caso de desistimiento por escrito es suficiente enviar la declaración de desistimiento dentro de los 14 (catorce) días.

En el caso de notificación por correo se tendrá en cuenta la fecha de envío y en el caso de notificación por correo electrónico o fax, se tendrá en cuenta el momento de envío del correo electrónico o fax.

- 3.2 En caso de desistimiento el consumidor deberá devolver el producto pedido a la dirección del proveedor de servicios sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 (catorce) días desde la notificación de la declaración de desistimiento. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución del producto antes de que haya concluido el plazo de 14 días (es decir el producto no deberá llegar dentro de los 14 (catorce) días).

Los costes relacionados con la devolución del producto por el ejercicio del derecho de desistimiento son responsabilidad del consumidor. Sin embargo, en caso de que el consumidor haya seleccionado una modalidad de transporte diferente a la modalidad

menos costosa de entrega ordinaria ofrecida por el proveedor de servicios, el proveedor de servicios no estará obligado a reembolsar los costes adicionales que de ello se deriven.

El consumidor también ejerce su derecho de desistimiento en el período comprendido entre la fecha de celebración del contrato y la fecha de recepción del producto.

- 3.3 El consumidor puede ejercer el derecho de desistimiento dentro de los 14 (catorce) días contados a partir de: En caso de entrega de múltiples productos encargados por el consumidor en el mismo pedido y entregados por separado, el día que éste adquiera la posesión material del último producto y en caso de entrega de un producto compuesto por múltiples componentes o piezas, el día que el consumidor adquiera la posesión material del último componente o pieza.

4. Garantías

4.1 Falta de conformidad

Deberá considerarse una falta de conformidad si el servicio prestado por el proveedor de servicios no cumple con los requisitos de calidad establecidos en el contrato o la legislación en el momento de la ejecución. Se considerará que no existe falta de conformidad cuando en el momento de la celebración del contrato el consumidor tenga conocimiento del defecto o no pueda fundadamente ignorarlo. Será nula cualquier cláusula del contrato entre el consumidor y la empresa que se aparte de lo dispuesto en este capítulo en cuanto a la garantía por defectos de fabricación y garantía legal en perjuicio del Consumidor.

4.2 Garantía por defectos de fabricación

¿En qué casos puede el consumidor ejercer su derecho de garantía por defectos de fabricación?

Con arreglo al Código Civil el consumidor puede presentar una reclamación de garantía por defectos de fabricación contra el proveedor de servicios por falta de conformidad.

¿Qué derechos tiene el consumidor en función de su reclamación de garantía por defectos de fabricación?

El consumidor puede, a su elección, tendrá derecho a las siguientes reclamaciones de garantía:

- Puede solicitar una reparación o sustitución, salvo que sea imposible atender la demanda elegida por el usuario o
- suponga un coste adicional desproporcionado para el empresario en comparación con el cumplimiento de otra demanda.

Si la reparación o sustitución no han sido solicitadas o no han sido posibles, el usuario tendrá derecho a una reducción proporcional del precio o también a reparar o a hacer reparar el defecto por un tercero a expensas de la empresa o, en última instancia, a la cancelación del contrato. Puede cambiar del derecho de garantía elegido a otro, pero los costes del cambio corren a cargo del consumidor, a menos que haya sido justificado o la empresa haya dado una razón.

¿Cuál es el plazo para validar su reclamo de garantía por defectos de fabricación?

El consumidor está obligado a comunicar el defecto con inmediatez después de su descubrimiento, pero a más tardar dentro del plazo de 2 (dos) meses desde el descubrimiento del defecto. Sin embargo, tenga en cuenta que podrá validar sus derechos de garantía sólo dentro del plazo de prescripción de dos (2) años contados a partir de la ejecución del contrato.

¿Ante quién puede validar su reclamo de garantía por defectos de fabricación?

El consumidor puede validar su reclamo de garantía ante el proveedor de servicios.

¿Cuáles son las otras condiciones para validar sus derechos de garantía por defectos de fabricación?

Dentro de los 6 (seis) meses contados a partir de la fecha de ejecución, no existen otras condiciones que la notificación del defecto para validar su reclamo de garantía, si el consumidor demuestra que el producto o servicio ha sido proporcionado por la empresa que opera la tienda virtual. Sin embargo, transcurridos 6 (seis) meses desde la ejecución, el consumidor está obligado a demostrar que el defecto reconocido por el consumidor ya existía en el momento de la ejecución.

4.3 Garantía de productos

¿En qué casos puede el Consumidor ejercer su derecho de garantía de productos?

En el caso de un defecto en un bien mueble (producto), el consumidor puede a su elección validar una reclamación de garantía por defectos de fabricación o garantía de productos.

¿Qué derechos tiene el consumidor en función de su reclamación de garantía de productos?

Como reclamo de garantía de productos el consumidor sólo puede solicitar la reparación o sustitución del producto defectuoso.

¿En qué caso se considera el producto defectuoso?

El producto se considera defectuoso si no cumple los requisitos de calidad vigentes en el momento de su comercialización o si no tiene las características especificadas por el fabricante.

¿Cuál es el plazo para validar su reclamo de garantía de productos?

El consumidor puede validar su reclamo de garantía de productos dentro del plazo de 2 (dos) años contados a partir de la comercialización del producto por parte del fabricante. Vencido este plazo, perderá este derecho.

¿Ante quién y bajo qué otras condiciones puede validar su reclamo de garantía de productos?

Sólo puede ejercer su derecho de garantía de productos ante el fabricante o distribuidor del bien mueble. Los defectos en el producto deben ser demostrados por el consumidor en el caso de una reclamación de garantía de productos.

¿En qué casos está liberado el fabricante (distribuidor) de su obligación de garantía de productos?

El fabricante (distribuidor) quedará liberado de sus obligaciones de garantía de productos sólo si puede probar que:

- el producto no fue fabricado o distribuido en el ámbito de su actividad profesional, o
- en el momento en que el producto fue puesto en circulación, el estado de los conocimientos científicos y técnicos no permitía descubrir la existencia del defecto o
- el defecto se debe a que el producto se ajusta a la legislación o a normas imperativas dictadas por los poderes públicos.

El fabricante (distribuidor) debe demostrar sólo una causa para liberarse de la responsabilidad.

El proveedor de servicios llama la atención del consumidor sobre el hecho de que debido al mismo defecto el consumidor no podrá hacer valer una reclamación de garantía por defectos de fabricación y garantía de productos al mismo tiempo, en paralelo. Sin embargo, en caso de ejecución efectiva de un reclamo de garantía de productos, puede validar su reclamo de garantía por defectos de fabricación contra el fabricante por el producto sustituido o la pieza reparada.

4.4 Garantías

¿En qué casos puede el Consumidor ejercer su derecho de garantía legal?

En caso de cumplimiento defectuoso, de conformidad con el Decreto del Gobierno n.o 151/2003 (IX. 22.) sobre la garantía obligatoria para ciertos bienes de consumo duraderos, el proveedor de servicios está obligado a proporcionar una garantía legal si el usuario califica como consumidor.

¿Qué derechos tiene el consumidor bajo la garantía legal y en qué plazo?

El período de garantía legal es de 1 (un) año. El período de garantía legal comienza con la entrega del bien de consumo al consumidor o, si la puesta en servicio la realiza el distribuidor o su agente, comienza el día de la puesta en servicio.

Según su reclamación de garantía, podrá, a su elección, solicitar

- la reparación o la sustitución del bien a menos que resulte imposible cumplir con el derecho de garantía elegido o que suponga un coste adicional desproporcionado al proveedor de servicios en comparación con el cumplimiento de otra reclamación de garantía, teniendo en cuenta el valor del servicio en buen estado, la gravedad del incumplimiento de contrato y el daño causado al reclamante por la ejecución de la garantía; o
- tendrá derecho a una reducción proporcional del precio o a reparar o hacer reparar el defecto por un tercero a expensas del proveedor de servicios o a la cancelación del contrato si el proveedor de servicios no ha realizado la reparación o la sustitución, el proveedor de servicios no puede cumplir con esta obligación o si el consumidor ha dejado de tener interés en la reparación o la sustitución.

La cancelación no es posible debido a un defecto menor. La reparación o sustitución deberán llevarse a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor, habida cuenta de la naturaleza de los bienes y de la finalidad que tuvieran para el consumidor.

¿Cuándo se libera la empresa de su obligación de garantía?

El proveedor de servicios deberá ser liberado de su obligación de garantía sólo si demuestra que la causa del defecto surgió después de la ejecución. El proveedor de servicios llama la atención del consumidor sobre el hecho de que debido al mismo defecto el consumidor no podrá hacer valer una reclamación de garantía por defectos de fabricación y garantía legal o garantía de productos y garantía legal al mismo tiempo, en paralelo. Sin embargo, el consumidor tiene los derechos derivados de la garantía legal independientemente de los derechos descritos en los capítulos de garantía de productos y garantía por defectos de fabricación. Una vez expirada la garantía legal del producto (esperanza de vida profesional), el proveedor de servicios no tendrá obligaciones de garantía por daños causados por deterioro y desgaste habituales.

Además, el proveedor de servicios no se hará responsable de los daños por manejo inadecuado o negligente, uso excesivo o efectos distintos a los especificados, u otro uso inadecuado de los productos después de que el riesgo se transmitiese.

Si el consumidor reclama sustitución dentro del plazo de 3 (tres) días hábiles a contar desde la compra (puesta en servicio) debido al defecto del producto de consumo, el

proveedor de servicios queda obligado a sustituir el producto de consumo, siempre que el defecto impida el uso previsto y adecuado.

4.5 Procedimiento en caso de reclamación de garantía

En el contrato entre el consumidor y la empresa, el acuerdo de las partes no podrá desviarse de las disposiciones del Decreto en perjuicio del consumidor. Es responsabilidad del consumidor demostrar la celebración del contrato (mediante factura o incluso sólo un recibo). Los costes relacionados con el cumplimiento de la obligación de garantía correrán a cargo del proveedor de servicios (artículo 6:166 del Código Civil).

El proveedor de servicios está obligado a registrar la reclamación de garantía del consumidor que se le notifica. Una copia del registro se pondrá a disposición del consumidor inmediatamente y de manera verificable.

Si el proveedor de servicios no puede pronunciarse sobre el cumplimiento de la reclamación de garantía del consumidor en el momento de la notificación, deberá informar al consumidor de su posición - en caso del rechazo de la reclamación, incluyendo el motivo del rechazo y la posibilidad de acudir a un órgano de conciliación - en un plazo de 5 (cinco) días hábiles, de manera verificable. El proveedor de servicios deberá guardar el registro durante 3 (tres) años contados a partir de la fecha de su recogida y a presentarlo a petición de la autoridad de inspección. El proveedor de servicios debe esforzarse por llevar a cabo la reparación o sustitución en un plazo máximo de 15 (quince) días.

5. Procedimiento de tramitación de las reclamaciones

5.1 El objetivo de la tienda virtual operada por el proveedor de servicios es cumplir con todos los pedidos con la calidad adecuada y con la satisfacción completa de los consumidores. Si el consumidor todavía tiene una queja sobre el contrato o su ejecución, también podrá presentar su queja por el teléfono, la dirección de correo electrónico indicados anteriormente o por carta.

5.2 El proveedor de servicios debe investigar la queja verbal inmediatamente y solucionarla según sea necesario. Si el consumidor no está de acuerdo con la tramitación de la queja o no es posible investigar la queja de inmediato, el proveedor de servicios registrará inmediatamente la queja y su posición al respecto y proporcionará una copia de la misma al consumidor. El proveedor de servicios dará una respuesta por escrito a la queja por escrito en un plazo de 30 (treinta) días.

El proveedor de servicios indicará los motivos del rechazo de la queja. El proveedor de servicios deberá guardar el registro la reclamación y una copia de la respuesta durante 5 (cinco) años y presentarlo a las autoridades de inspección cuando lo soliciten.

5.3 Le informamos que si su queja es rechazada, puede iniciar un procedimiento oficial o de conciliación con su queja, según se indica:

En caso de un litigio de consumo transfronterizo relacionado con contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea sólo el órgano de conciliación adscrito a la Cámara de Comercio e Industria de Budapest tiene competencia. En caso de reclamación el consumidor puede recurrir a la plataforma de resolución de litigios en línea de la UE. El uso de la plataforma requiere un simple registro en el sistema de la Comisión Europea, [haciendo clic aquí](#). Una vez iniciada la sesión, el Consumidor podrá presentar su reclamación a través del sitio web en línea en:

<http://ec.europa.eu/odr>

5.4 El órgano de conciliación será responsable de la resolución extrajudicial de los litigios en materia de consumo. El órgano de conciliación es competente para tratar de llegar a un acuerdo entre las partes con el fin de resolver los litigios de consumo, en su defecto, decidirá sobre el asunto para garantizar el ejercicio de los derechos de los consumidores de forma sencilla, rápida, eficiente y asequible. A petición del consumidor o del proveedor de servicios, el órgano de conciliación asesorará sobre los derechos y obligaciones del consumidor.

5.5 En el procedimiento del órgano de conciliación el proveedor de servicios está sujeto a la obligación de cooperación. En este marco, deberá enviar su contestación al órgano de conciliación y asegurar la participación de la persona autorizada para llegar a un acuerdo en la audiencia. Si el domicilio social o el centro de actividad de la empresa está registrado en provincia distinta de la cámara que opera el órgano de conciliación con competencia territorial, la obligación de cooperación de la empresa se extiende a ofrecer la posibilidad de celebrar un acuerdo escrito de acuerdo con la demanda del consumidor.

5.6 Si el consumidor no acude a un órgano de conciliación, o el procedimiento no ha tenido éxito, el consumidor tendrá la posibilidad de acudir a los tribunales para resolver el litigio.

El procedimiento se iniciará mediante una demanda que habrá de contener la siguiente información:

- el tribunal al que se ha sometido el asunto,
- el nombre, domicilio y la calidad de las partes y de sus representantes,
- el derecho que se pretende reivindicar, presentando los hechos en que se funda y sus evidencias,
- datos que permitan establecer la jurisdicción y competencia del tribunal,
- la una solicitud expresa para una decisión judicial.

La demanda debe ir acompañada del documento o copia del mismo a cuyo contenido se invoca como evidencia.

6. Protección de datos

La política de privacidad de la página web operado por el proveedor de servicios está disponible en la siguiente página: <https://hu.nosiboo.eu/adatkezelesi-tajekoztato>

Fecha efectiva: Pécs, 07 de octubre de 2021