

## Procedimiento de reclamación

**MEDDI hub a.s.**, sociedad con número de identificación: 06230458, con domicilio social en Na Florenci 2116/15, Nové Město, 110 00 Praga 1, inscrita en el Registro Mercantil del Tribunal Municipal de Praga, Sección B, Inserción 25071 (en lo sucesivo, el "**Operador**")

El presente Procedimiento de Reclamación regula los derechos de los Usuarios por prestaciones insuficientes en relación con el uso del servidor y/o de la aplicación de acuerdo con el artículo 4.1 de las Condiciones Generales, es decir, regula el método y las condiciones de las reclamaciones de los Usuarios en caso de defectos en los servicios prestados por el Operador a través de la app MEDDI y de las aplicaciones web MEDDI MD, que se operan a través de los servidores de Internet [www.meddiapp.com](http://www.meddiapp.com) y [www.meddimd.com](http://www.meddimd.com) (en adelante, el "**Servidor**") y/o la app MEDDI y las aplicaciones móviles MEDDI MD (en adelante, el "Tenga en cuenta que esta Política de Reclamaciones se aplica únicamente a los acuerdos de licencia para el uso del Servidor y/o la Aplicación. Los contratos celebrados a través del Servidor y/o la Aplicación entre Usuarios no se aplican a esta Política de Reclamaciones.

### I. ¿DE QUÉ DEFECTOS EN LOS SERVICIOS PRESTADOS SOMOS RESPONSABLES?

El Operador, como proveedor de servicios, es responsable ante el Usuario de que el servicio no sea defectuoso en el momento de su prestación y de que se preste de acuerdo con el contrato de licencia de uso del Servidor y/o de la Aplicación. El servicio está libre de defectos en el momento de su prestación y se presta de acuerdo con el contrato cuando:

- corresponde a su descripción en el contrato o en las condiciones;
- se proporciona a la hora acordada y dura el periodo especificado;
- se proporciona con la debida habilidad y cuidado;
- cumple con los requisitos de la legislación.

### II. ¿CUÁL ES EL PERIODO DE GARANTÍA DEL SERVICIO PRESTADO?

Es posible reclamar sobre los servicios prestados en el transcurso de su prestación. Debe reclamar los defectos sin demora indebida después de tener conocimiento de ellos. Puede reclamar un defecto del servicio en un plazo de seis meses a partir de la fecha de prestación del servicio.

### III. ¿QUÉ DERECHOS TIENE USTED POR UNA ACTUACIÓN DEFECTUOSA?

Si el servicio se le ha prestado de forma defectuosa, tiene en particular derecho a

- a. una solución gratuita (en particular, un servicio adicional o un servicio de sustitución);
- b. un descuento razonable en el precio (si el servicio se prestó a cambio de una tarifa);
- c. desistimiento del contrato (sólo si el cumplimiento defectuoso constituye un incumplimiento sustancial del contrato). La presente disposición no afecta a ningún otro derecho previsto en la legislación aplicable.

### IV. ¿CUÁNDO NO SE PUEDEN EJERCER LOS DERECHOS POR CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO?

Usted no tiene ningún derecho derivado de un cumplimiento defectuoso, en particular si:

- usted tenía conocimiento del defecto antes de la prestación del servicio;
- usted mismo ha provocado el defecto, en particular al proporcionar información incorrecta o incompleta.

### V. ¿CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA?

Presentar una reclamación al Operador sin demora indebida después de que se haya detectado el defecto. Las reclamaciones pueden hacerse por correo electrónico o por escrito. Al presentar una reclamación, le recomendamos que describa con la mayor precisión posible lo que considera un defecto

**MEDDI hub a.s.**

Na Florenci 2116/15, 110 00 Praha 1 – Nové Město

(+420) 222 262 937 • info@meddi.com • [www.meddi.com](http://www.meddi.com)



del servicio. Esto acelerará el proceso de reclamación.



El momento de presentar la reclamación es el momento en que se nos notifica la aparición del defecto y el derecho a reclamar la responsabilidad por los defectos del servicio prestado (elección de la reclamación). Las reclamaciones que recibamos se resolverán sin demora, pero a más tardar en un plazo de 30 días a partir de la fecha de la reclamación, a menos que acordemos otra cosa. Le enviaremos una confirmación por escrito del siniestro y su liquidación.

De acuerdo con la Ley 89/2012 del Código Civil, en su versión modificada, usted tiene derecho al reembolso de los gastos en los que razonablemente haya incurrido al presentar una reclamación de servicios. Tenga en cuenta que el derecho al reembolso de estos gastos debe ejercerse en el plazo de un mes a partir de la expiración del plazo de reclamación del defecto.

Este Procedimiento de Reclamación es válido y efectivo desde el 1.9.2022



## Formulario de reclamación de servicio

*(Rellene este formulario y devuélvalo sólo si desea presentar una queja sobre el servicio prestado. El formulario puede imprimirse y enviarse cumplimentado a la dirección que figura a continuación, o escanearse y enviarse electrónicamente a "podpora@meddi.com")*

### Remitente (usuario):

Nombre y apellidos:

Residencia:

(o correo electrónico, número de teléfono):

### Destinatario (operador):

MEDDI hub a.s., con número de identificación: 06230458, con domicilio social en Na Florenci 2116/15, Nové Město, 110 00 Praga 1, inscrita en el Registro Mercantil que lleva el Tribunal Municipal de Praga, Sección B, Inscripción 25071

### Ejercicio del derecho de ejecución defectuosa (reclamación)

Hola,

El servidor y/o la aplicación presentan los siguientes defectos ..... (\* describa aquí el defecto en detalle).

Solicito que se resuelva la reclamación de la siguiente manera:  
..... (\* aquí debe describirse detalladamente el método de resolución solicitado; por ejemplo - "Solicito una reparación gratuita del Servidor y/o de la Aplicación para que vuelva a ser funcional...").

Al mismo tiempo, les pido que emitan una confirmación por escrito de la reclamación, en la que se indique cuándo he ejercido el derecho, cuál es el contenido de la reclamación junto con mi pretensión de reparación y, a continuación, la confirmación de la fecha y el método de liquidación de la reclamación, incluida la confirmación de la reparación y la duración de la misma.

En: ..... En:

.....

.....  
Nombre y apellidos del usuario  
(firma)