

<p>Reklamationen einreichen</p>	<p>Um zu reklamieren, kann der Kunde die Reklamationsformularvorlage nutzen, obligatorisch ist es jedoch nicht. Das Musterformular kann man hier herunterladen</p> <p>Reklamationen kann man schriftlich oder per E-Mail an die folgende Gomez Adresse schicken: GOMEZ S.A. Reklamationen Sw. Mikolaja 1 62-080 Swadzim Polska/Polen E-Mail: laden@gomez.com.de</p> <p>An die gleiche Adresse muss das Produkt geschickt werden, dass reklamiert wird.</p>
<p>Mängelhaftung nach den gesetzlichen Bestimmungen</p>	<p>Weist das verkaufte Produkt einen Mangel auf, so haftet Gomez (als Verkäufer) gegenüber dem Kunden (als Käufer) nach den gesetzlichen Bestimmungen (Mängelgewährleistung). Es gibt zwei Arten von Mängeln: Sachmangel und Rechtsmangel.</p> <p>Der Verkäufer ist von der Gewährleistungspflicht befreit, wenn der Käufer zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses von dem Mangel wusste, z. B. wurde die Ware aufgrund eines bestimmten Mangels zu einem reduzierten Preis verkauft.</p>
<p>Sachmangel</p>	<p>Ein Sachmangel ist die Nichtkonformität des Produkts mit dem Vertrag. Es tritt vor allem auf, wenn das Produkt:</p> <p>keine Eigenschaften hat, die ein solches Produkt haben sollte - z. B. das Telefon unterbricht Verbindungen, ein hitzebeständiger Behälter bricht unter dem Einfluss von hohen Temperaturen, keine Merkmale aufweist, von denen der Kunde vom Verkäufer oder der Werbung versichert wurde, nicht für den Zweck geeignet ist, zu dem der Käufer den Verkäufer anlässlich des Vertragsabschlusses informiert hat, wenn der Unternehmer einer solchen Nutzung nicht widersprochen hat, dem Käufer in unvollständigem Zustand ausgestellt wurde - z. B. ein Laptop, der ohne Ladegerät verkauft wurde, obwohl es im Set enthalten sein sollte</p> <p>Der Verkäufer haftet für Sachmängel, die zum Zeitpunkt des Gefahrenübergangs auf den Käufer bestanden haben oder die auf einen Grund zurückzuführen sind, der dem gleichzeitig verkauften Gegenstand innewohnt.</p>
<p>Rechtsmangel</p>	<p>Ein Rechtsmangel kann die vom Verbraucher gekaufte Ware sein, die:</p> <ul style="list-style-type: none"> im Besitz eines Dritten ist, mit dem Recht des Dritten belastet ist, durch Beschränkungen seiner Verwendung oder Entsorgung aufgrund einer Entscheidung oder eines Urteils einer zuständigen Behörde gekennzeichnet ist.
<p>Gewährleistungsansprüche</p>	<p>Im Falle eines Mangels kann der Käufer gegenüber dem Verkäufer einen Gewährleistungsanspruch geltend machen und Folgendes verlangen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Austausch von Waren gegen neue, ▪ Reparatur von Waren, ▪ Preisnachlass, <p>Oder: Rücktritt vom Vertrag - wenn der Mangel wesentlich ist.</p> <p>Wesentlichkeit des Mangels: Die Wesentlichkeit des Mangels wird unter Berücksichtigung seiner Bedeutung für den Verwendungszweck (z. B. das Fahrzeug fährt nicht) und den Zweck, für den der Käufer die Ware gekauft hat, bewertet. Ein Rücktritt vom Vertrag ist bei einem unerheblichen Mangel nicht möglich (z. B. erlaubt eine defekte Fernbedienung des Fernsehers nicht den Rücktritt vom Kaufvertrag des Receivers).</p> <p>Preisnachlass: Der ermäßigte Preis sollte in einem solchen Verhältnis zu dem sich aus dem Vertrag ergebenden Preis stehen, dass der Wert des mangelhaften Produktes im Verhältnis zum Wert des mangelfreien Produktes steht.</p>

<p>Methoden der Reklamationsverarbeitung</p>	<p>Im Falle einer Aufforderung, die Ware durch eine neue zu ersetzen oder die Ware im Rahmen der Mängelgewährleistung zu reparieren, hat der Verkäufer die Ware innerhalb einer angemessenen Frist (hier gibt es keine bestimmte Frist) und ohne unzumutbare Unannehmlichkeiten für den Käufer zu ersetzen oder den Mangel zu beheben. Nur wenn er dies unterlässt, kann der Käufer ihm eine Frist zur Erfüllung seines Verlangens einräumen, und wenn der Verkäufer weiter nicht handelt und die Frist abgelaufen ist, kann der Käufer vom Vertrag zurücktreten oder einen Preisnachlass verlangen.</p> <p>Die Wahl des Gewährleistungsanspruchs bleibt grundsätzlich dem Käufer überlassen, aber wenn der Verkäufer mit der Wahl des Käufers nicht einverstanden ist, kann der Verkäufer dem Käufer unter bestimmten Bedingungen eine andere Lösung vorschlagen.</p> <p>Dies muss im Rahmen der gesetzlich zulässigen Bedingungen erfolgen - Umstände wie die folgenden können berücksichtigt werden: Leichtigkeit und Schnelligkeit des Austauschs oder der Reparatur von Waren, Art des Mangels - wesentlich oder unbedeutend, ob das Produkt zuvor reklamiert wurde.</p> <p>Wenn der Käufer einen Ersatz oder eine Reparatur des Artikels wünscht, kann der Verkäufer die Erfüllung dieser Aufforderung verweigern, wenn der Wunsch des Kunden: für den Verkäufer nicht durchführbar wäre - z. B. wegen der Einstellung der Produktion bestimmter Ersatzteile oder des gesamten Produkts, <u>oder</u> im Vergleich zur zweiten möglichen Anforderung überhöhte Kosten verursachen würde - z. B. eine Anforderung, das gesamte Gerät durch ein neues zu ersetzen, wenn der Fehler ein niederwertiges Element betrifft.</p> <p>Wenn er sich weigert, einer Aufforderung des Käufers auf der Grundlage der oben genannten Erwägungen nachzukommen, kann der Verkäufer dem Käufer eine andere Lösung vorschlagen. In diesem Fall kann der Verbraucher seine Wahl ändern und verlangen, dass die Ware auf eine andere Weise in Einklang mit dem Vertrag gebracht wird z.B.: wenn sich der Verkäufer weigert, das Produkt zu ersetzen, kann der Käufer eine Reparatur verlangen, wenn der Verkäufer die Reparatur des Produkts verweigert hat, kann der Käufer einen Ersatz verlangen, oder - in beiden Fällen - einen Preisnachlass verlangen oder vom Vertrag zurücktreten (wenn der Mangel wesentlich ist); in diesem Fall gilt das nachstehend beschriebene Verfahren.</p> <p>Handelt es sich bei der Reklamation um die erste Reklamation der Ware und hat der Käufer im Rahmen der Mängelgewährleistung sofort (oder auf Vorschlag des Verkäufers, siehe oben) einen Preisnachlass oder Rücktritt vom Vertrag verlangt (wenn der Mangel wesentlich ist), kann der Verkäufer dem Käufer einen sofortigen Ersatz oder Reparatur der Ware anbieten, ohne dass dadurch übermäßige Unannehmlichkeiten entstehen.</p> <p>In diesem Fall informiert der Verkäufer den Käufer (Verbraucher) über diesen Vorschlag, der das Recht hat, den Vorschlag des Verkäufers zu ändern (von Ersatz zu Reparatur oder umgekehrt). Hinweis: Eine Änderung des Angebots des Verkäufers durch den Käufer ist nicht möglich, wenn das, was der Verbraucher sich wünscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ für den Verkäufer nicht durchführbar ist - z. B. wegen der Einstellung der Produktion bestimmter Ersatzteile oder des gesamten Produkts, <u>oder</u> ▪ im Vergleich zur zweiten möglichen Option, vom Verkäufer überhöhte Kosten erfordert - z. B. eine Anforderung das gesamte Produkt zu ersetzen, wenn nur ein Element defekt ist und das ein niederwertiges.
<p>Gewährleistungszeitraum</p>	<p>Der Verkäufer haftet im Rahmen der Gewährleistung, wenn innerhalb von zwei Jahren nach Freigabe des verkauften Artikels ein Sachmangel am verkauften Produkt festgestellt wird. Hat der Verkäufer die Mängel der Ware verschwiegen, hat der Käufer das Recht, einen Gewährleistungsanspruch geltend zu machen, unabhängig von der Zeit, die seit der Feststellung des Mangels vergangen ist.</p>

<p>Anspruchsfrist</p>	<p>Gewährleistungsansprüche für Mängel verjähren innerhalb eines Jahres ab dem Zeitpunkt der Feststellung des Mangels.</p> <p>Handelt es sich bei dem Käufer um einen Verbraucher oder eine natürliche Person, die einen Vertrag abschließt, der in unmittelbarem Zusammenhang mit ihrer Geschäftstätigkeit steht, und ergibt sich aus dem Inhalt dieses Vertrags, dass er für diese Person nicht beruflicher Natur ist, insbesondere aus dem Gegenstand ihrer Geschäftstätigkeit, der auf der Grundlage der Bestimmungen des Zentralregisters und der Informationen über die Geschäftstätigkeit zur Verfügung gestellt wird, so kann die Verjährungsfrist nicht vor Ablauf von zwei Jahren nach der Freigabe des verkauften Artikels enden.</p> <p>Hat der Käufer darüber hinaus die Ersetzung der Ware durch eine mangelfreie oder mangelfreie Ersatzlieferung verlangt, beginnt die Frist zur Abgabe einer Rücktrittserklärung oder ein Preisnachlass mit dem erfolglosen Ablauf der Frist zur Ersatzlieferung oder Mängelbeseitigung.</p>
<p>Frist für die Bearbeitung von Reklamationen</p>	<p>Wenn die vom Verbraucher eingereichte Reklamation eine der folgenden Anforderungen enthält: Reparatur von Waren, Austausch von Waren durch neue, Reduzierung des Warenpreises (Angabe des Betrags, um den der Preis reduziert werden soll),</p> <p>ist der Verkäufer verpflichtet, die Reklamation innerhalb von 14 Kalendertagen ab dem Datum ihrer Einreichung zu bearbeiten.</p> <p>In anderen Fällen ist Gomez verpflichtet, auf die Reklamation des Verbrauchers innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt zu reagieren. Werden die vorgenannten Fristen nicht eingehalten, so wird davon ausgegangen, dass der Verkäufer die Reklamation als berechtigt angesehen hat.</p> <p>Gomez informiert den Kunden schriftlich über die Art und Weise der Bearbeitung der Reklamation. Wenn der Kunde seine E-Mail-Adresse oder Telefonnummer zur Bearbeitung der Reklamation angegeben hat, können ihm die Informationen über die Art und Weise, wie Gomez die Reklamation behandelt, per E-Mail oder Telefon (SMS oder MMS) übermittelt werden.</p>
<p>Reklamationskosten</p>	<p>Der reklamierende Kunde hat den mangelhaften Artikel auf Kosten des Verkäufers an den im Vertrag angegebenen Ort zu liefern (wenn dieser nicht angegeben ist, wo er ihm ausgestellt wurde). Ersatz- oder Reparaturkosten gehen zu Lasten des Verkäufers. Dazu gehören insbesondere die Kosten für die Lieferung der Ware.</p> <p>Wenn die Beschwerde gerechtfertigt ist, hat der Verbraucher auch das Recht, vom Verkäufer den Ersatz des Schadens zu verlangen, der ihm durch den Kauf des fehlerhaften Produkts entstanden ist.</p>
<p>Datenschutzerklärung (personenbezogene Daten)</p>	<p>Informationen zur Bearbeitung personenbezogener Daten von Gomez, die mit dem Reklamationsverfahren verbunden sind, sind in der <u>Datenschutzerklärung</u> zu finden.</p>