GOMEZ
PREMIUM & LUXURY

RAZMATRANJE REKLAMACIJE OD STRANE GOMEZ

Podnošenje reklamacije	Klijent da podnese reklamaciju može upotrijebiti obrazac formulara reklamacije, međutim nije to obavezno. Obrazac formulara možete skinuti **ovdje**. Reklamacije možete upućivati Gomez pismeno ili preko e-pošte na sljedeće adrese: **Packeta International s.r.o – HR post** **96368971** **Stancija Kaligari 3** **Žbandaj, 52440 Poreč Hrvatska** **GOMEZ RETURN** **a istu adresu treba poslati reklamiran proizvod.**
Odgovornost za greške u skladu s zakonskim propisima	Ako prodana stvar ima grešku, Gomez (kao prodavatelj) odgovara prema Klijentu (kao kupcu) u skladu sa propisima (jamstvo za greške). Razlikuju se dvije vrste grešaka: fizička i zakonska. Prodavatelj je oslobođen od odgovornosti na osnovi jamstva, ako je kupac u trenutku sklapanja ugovora znao za grešku, npr. roba je bila prodavana po sniženoj cijeni zbog određene greške.
Fizička greška	Fizička greška **je** nesuglasnost proizvoda sa ugovorom. Pojavljuje se ona naročito tada kad stvar: • **nema svojstava koje proizvod ove vrste treba imati -** npr. telefon prekida vezu, vatrostalna posuda puca pod utjecajem visoke temperaturę, • **nema svojstava o kojih je potrošač bio jamčen od strane prodavatelja ili reklame** • **nije sposoban za cilj o kojem kupac obavijestio prodavatelja** povodom sklapanja ugovora, ako • poduzetnik nije prijavio primjedbe do ovakve njegove namjene, • **bila je izdana kupcu u nepotpunom stanju** – npr. laptop je prodan bez punjača makar je dužan biti u kompletu. Prodavatelj odgovara za fizičke greške koje su postojale u trenutku prijelaza opasnosti na kupca ili proizašle su iz razloga koji se nalazio u stvari prodanoj u istom trenutku.
Zakonska greška	Zakonska greška se može zasnivati na ovome što kupljena od strane potrošača roba: je opterećena zakonom trećeg lica, ističe se ograničenjima u korišćenju ili raspolaganju njime kao rezultat odluke ili mišljenja nadležnog tijela.
Zahtjevi na osnovi jamstva	U slučaju pojavljenja se greške kupac može podnijeti prodavatelju reklamaciju na osnovi jamstva i zatražiti: zamjenu novom robom popravak robe sniženje cijene raskine ugovor – **ukoliko je greška značajna.** **Značajnost greške:** Značajnost greške se ocenjuje uzimajući u obzir njeno značenje za namjenu (npr. automobil ne vozi) i cilj , s namjerom kojih je kupac nabavio robu. Nije moguće raskinuti ugovor u slučaju pojavljenja se neznačajne greške (npr. pokvaren daljinski upravljač ne dopušta na raskidanje ugovora nabave televizijskog prijemnika). **Sniženje cijene:** Snižena cijena je dužna ostati u ovakvoj proporciji do cijene koja proizlazi iz ugovora u kojoj vrijednost stvari sa greškom ostaje do vrijednosti stvari bez greške.
Načini razmatranja reklamacije	U slučaju zahtjeva zamjene novom robom ili popravka robe na osnovi jamstva zbog grešaka, prodavatelj mora zamijeniti robu ili eliminirati grešku **u razumnom vremenu (nema ovdje određenog roka)** i bez prekomjernih neprilika za kupca. Tek što ovoga ne učini, kupac mu može odrediti vrijeme za ispunjenje zahtjeva a u slučaju dalje neaktivnosti prodavatelja i tijeka određenog roka, kupac može raskinuti ugovor ili zahtijevati sniženje cijene. Izbor zahtjeva na osnovi jamstva zavisi temeljno od kupca, međutim prodavatelj - ako se ne slaže sa izborom kupca – može mu pod nekim uvjetima predložiti drugo rješenje. Ovo mora se održavati u okviru postavaka dopuštenih zakonom – u obzir se mogu uzimati ovakve

	okolnosti kao: • lakoća i brzina zamjene ili popravka robe • karakter greške – značajna ili neznačajna • da li je roba bila ranije reklamirana Ako kupac zahtijeva **zamjenu stvari** ili **njen popravak**, **prodavatelj može otkazati ispunjenje ovog zahtjeva**, ako izbor kupca: • bio bi **nemogući za realiziranje za prodavatelja** – npr. s obzirom na prekidanje proizvodnje određenih rezervnih dijelova ili cijele robe **ili** • u usporedbi s drugim iz mogućih zahtjeva, zahtijevao bi prekomjernih troškova – npr. zahtjev zamjene cijela uređaja novim ako se oštećenje tiče elementa sa niskom vrijednošću Odbijajući ispunjenje prijavljenog od strane kupca zahtjeva, uzimajući u obzir gore navedene razloge, **prodavatelj mu može predložiti drugo rješenje**. U ovakvom slučaju potrošač može promijeniti svoj izbor i zahtijevati postizanje robe do stanja sukladnosti s ugovorom na drugi način, npr. ako se odbijanje prodavatelja ticalo zamjene proizvoda, kupac može zahtijevati popravak ako se odbijanje prodavatelja ticalo popravka proizvoda, kupac može zahtijevati zamjenu ili - u oba slučaja – zahtijevati sniženje cijene ili raskinut će ugovor **(ukoliko je greška značajna)** tada se koristi postupak koji je **niže opisan**. Ako je prijavljena reklamacija prva reklamacija dotične robe i kupac je zahtijevao u okviru jamstva zbog greške odmah (ili u odgovoru na prijedlog prodavatelja koji je naveden gore) **sniženje cijene** ili **raskinuo je ugovor** (ukoliko greška nije značajna) **prodavatelj može predložiti** kupcu brzu **zamjenu novom robom** ili **popravak robe** koji ne obuhvaća suvišnih neugodnosti. U ovakvom slučaju prodavatelj obavještava o ovom prijedlogu kupca (potrošača) koji ima prawo do promjene prijedloga prodavatelja (sa zamjene na popravak ili suprotno). **Napomena:**Promjena prijedloga prodavatelja od strane kupca nije moguća ako je ovo što želi potrošač: • neostvarljivo za prodavatelja – npr. iz razloga što je proizvodnja određenih rezervnih dijelova ili cijele robe bila prekinuta **ili** • u usporedbi sa drugim iz mogućih zahtjeva traži od prodavatelja suvišnih troškova – npr. Zahtjev zamjene cijela uređaja u novi ako se šteta tiče jednog elementa sa niskom vrijednošću.
Rok jamstva	Prodavatelj odgovara na osnovi jamstva ako će greška biti otkrita u prodanom proizvodu prije isteka **dvije godine od izdavanja** prodane stvari. Ako je prodavatelj skriveno sakrio greške robe kupac ima pravo do podnošenja reklamacije na osnovi jamstva bez obzira na rok koji je istekao od otkrića greške.
Rok isljeđenja traženja	Traženja na osnovi jamstva zbog grešaka zastarijevaju **nakon isteka godine, brojeći od dana otkrića greške.** Uz to ako je kupac potrošač, teći rok zastare se ne može završiti prije isteka dvije godine od izdavanja prodane stvari. Što više ako je kupac zahtijevao zamjenu stvari oslobođenom od grešaka ili eliminiranje greške, teći rok do podnošenja izjave o raskidanju ugovora ili sniženju cijene počinje sa trenutkom bezuspješnog isteka roka za zamjenu stvari ili eliminiranja greške.
Rok razmatranja reklamacije	Ako podnošena od strane potrošača reklamacija sadrži zahtjev: popravka robe zamjene novom robom sniženja cijene robe(određivajući svotu, o koju roba bit će snižena) prodavatelj ima obavezu razmatranja reklamacije **u roku od 14 kalendarskih dana od njenog podnošenja**. U ostalim slučajevima Gomez ima obavezu dati potrošaču odgovor na reklamaciju **u roku od 30 dana od dana kad ju je primio**. U slučaju nepoštovanja gore navedenih rokova prihvaća se da je prodavatelj priznao reklamaciju osnovanom. Gomez pismeno predaje klijentu informaciju o načinu razmatranja reklamacije. Ako klijent nije dao svoju e-mail adresu ili broj telefona za razmatranje reklamacije, informacija o načinu razmatranja reklamacije od strane Gomez, Gomez može mu poslati e-mailom ili telefonom (SMS ili MMS poruka).
Troškovi reklamacije	Klijent koji podnosi reklamaciju je dužan isporučiti stvar s greškom na trošak prodavatelja u mjesto određeno u ugovoru (ako ovo mjesto nije određeno, tamo gdje mu je bila izdana). Troškovi zamjene ili popravka snosi prodavatelj. Naročito ovo obuhvaća troškove isporuke stvari. Ako se reklamacija pokazala osnovanom, potrošač ima također pravo zahtijevati od prodavatelja popravak štete koju je pretrpio zbog nabavljanja proizvoda s greškom.

Zaštita podataka (osobni podaci)	Informacije koje se tiču obrade od strane Gomez osobnih podataka u vezi s obavljanjem postupka reklamacije sadrži **Zaštita podataka.**