

<p>Reklamáció benyújtása</p>	<p>Reklamáció benyújtása h o z a Vásárló használhatja a reklamációs űrlapot, ugyanakkor ez nem kötelező. A reklamációs űrlap itt tölthető le.</p> <p>A reklamációt postai úton vagy e-mailben kell írásban eljuttatni az alábbi címek valamelyikére: GOMEZ S.A. Reklamáció św. Mikołaja 1 62-080 Swadzim Lengyelország/Poland e-mail: uzlet@gomez.hu</p> <p>A reklamáció tárgyát képező terméket is erre a címre kell küldeni.</p>
<p>Felelősség a jogszabályokkal összhangban</p>	<p>Ha az eladott termék hibás, a Gomez (mint eladó) felelősséggel tartozik a Vásárlóval (mint vevővel) szemben a hatályos jogszabályok értelmében (jótállás). Két hibafajtát különböztetünk meg: fizikait és jogit.</p> <p>Az Eladó mentesül a jótállás alól, ha a Vásárló a szerződéskötés pillanatában tudott a számára eladott termék hibájáról, pl. a terméket engedményes áron vásárolta meg, tekintettel annak valamilyen hibájára.</p>
<p>Fizikai hiba</p>	<p>Fizikai hiba az, ha a termék nem felel meg a szerződésben foglaltaknak. Ez alatt az alábbi eseteket értjük:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nem rendelkezik valamely elvárható tulajdonsággal– pl. telefon megszakítja a hívást, hőálló tál megreped a magas hőmérséklet hatására, - nem rendelkezik valamely tulajdonsággal, amit az eladó vagy reklám ígért a fogyasztónak, - nem alkalmas arra a célra, amire az eladó kínálta a szerződéskötés alkalmával, ha a Gomez nem jelzi a korlátozást a rendeltetéssel kapcsolatban, - hiányos állapotban került átadásra a vásárlónak – pl. laptop töltő nélkül lett eladva, aminek szerepelnie kellene a készletben. <p>Az eladó felel a termék azon hibáiért, amik a termék vásárlónak történő átadásakor is léteztek, vagy egyidejűleg eladott árucikk miatt keletkeztek.</p>
<p>Jogi hiba</p>	<p>Jogi hiba akkor áll fenn, ha a fogyasztó által vásárolt áru:</p> <ul style="list-style-type: none"> - harmadik személy tulajdonát képezi, - harmadik fél gyakorol fölötte jogot, - illetékes hatóság döntése korlátozza a termék használatát.
<p>Követelés jótállás címén</p>	<p>Ha hiba jelentkezik a termékben, a vásárló reklamációt nyújthat be és jótállás címén a következő követeléseket élheti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a termék cseréje új termékre, - a termék javítása, - a vételár csökkentése, vagy: - elállás a szerződéstől– <p>amennyiben a hiba súlyos.</p> <p>Súlyos hiba: A hiba súlyossága aszerint kerül megállapításra, hogy milyen jelentősége van a termék rendeltetésére (pl. gépkocsi nem halad) és céljára nézve, amilyen célra a vásárló beszerezte. Nem jelentős hiba esetén nem lehet elállni a szerződéstől (pl. hibás távirányító esetén nem lehet elállni a tévékészülék vásárlására kötött szerződéstől).</p>

	<p>Árcsökkentés: A csökkentett árak úgy kell arányulnia a szerződésben szereplő árhoz, ahogy a hibás termék a hibával nem rendelkező termék értékéhez.</p>
Reklamációkezelés módjai	<p>Amennyiben jótállás címén a vevő az áru cseréjét vagy az áru javítását választja, az eladó köteles újra cserélni vagy kijavítani a hibás árut méltányos időn belül (a pontos határidő nincs meghatározva) anélkül, hogy a vásárlót túlzott kényelmetlenségnek tenné ki. Amennyiben ez nem teljesül, a vásárlónak joga van saját maga kijelölni egy ésszerű határidőt a követelése teljesítésére, és az eladó további tértelensége és a határidő letelte után jogosult elállni a szerződéstől, vagy árcsökkentést követelhet.</p> <p>A jótállási mód kiválasztása rendszerint a vásárló dolga, az eladó azonban nem egyezik bele a vásárló által választott követelésbe, bizonyos feltételek mellett más megoldási lehetőséget</p>

	<p>ajánlást tehet. Az ajánlásnak a törvény által megengedett feltételek mellett kell történnie - olyan körülmények figyelembevételével, mint:</p> <ul style="list-style-type: none"> - áru cseréjének vagy javításának nehézsége és gyorsasága, a hiba jellege – súlyos vagy nem jelentős, korábban már kifogásolták az árut. <p>Ha a vásárló az áru cseréjét vagy javítását követeli, az eladó visszautasíthatja a követelés teljesítését, ha a vásárló választása:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nem teljesíthető az eladó által – pl. ha a termék valamely részét vagy egészet már nem gyártják, vagy - más lehetséges követelésekhez képest túl nagy költséggel járna – pl. teljes készülék újra cserélésének követelése, ha annak csak valamely kevésbé értékes eleme hibásodott meg. <p>Ha a fenti okokra hivatkozva az eladó visszautasítja a vásárló által jelzett követelést, az eladó más megoldást javasolhat a vásárló számára. Ebben az esetben a fogyasztó megváltoztathatja a követelését, és igényelheti az eladott áru szerződésben foglalt állapotának visszaállítását más módon, pl.</p> <ul style="list-style-type: none"> - ha az eladó elutasítja a termék cseréjét, a vásárló követelheti annak javítását, - ha az eladó elutasítja a termék javítását, a vásárló követelheti annak cseréjét, - illetve – mindkét eset fennállása esetén – a vásárló követelhet árcsökkentést vagy elállást a szerződéstől (súlyos termékhiba esetén); a lentebb leírt eljárást alkalmazva. <p>Ha a benyújtott reklamáció az első az adott árura vonatkozóan és a vásárló a termék hibája miatt jótállás címén azonnal (vagy az eladó fent nevezett valamilyen ajánlatára adott válaszában) árcsökkentést vagy szerződéstől elállást követel (ha a hiba súlyos), az eladó felajánlhatja a vásárlónak a termék haladéktalan cseréjét újra vagy a termék javítását, ha azzal nem okoz túlzott kényelmetlenséget a vásárlónak.</p> <p>Ebben az esetben az eladó tájékoztatja az ajánlatáról a vásárlót (fogyasztót), aki jogosult módosítani az eladó ajánlatát (termékcseréről javításra vagy fordítva).</p> <p>Figyelem: Az eladó ajánlatának megváltoztatása a vásárló által nem lehetséges, ha az, amit a vásárló követel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - az eladó által nem teljesíthető – pl. a termék gyártásának megszűnése miatt annak valamely alkatrésze vagy egésze nem cserélhető ki, vagy - más lehetséges követelésekhez képest túl nagy költséggel járna – pl. teljes készülék újra cserélésének követelése, ha annak csak valamely, kevésbé értékes elemét érinti a meghibásodás.
<p>Jótállás ideje</p>	<p>Jótállás címén az eladó felelős a fizikai hibáért, ha az általa eladott terméken a hiba a termék kézbiztosítását követő két éven belül kerül megállapításra.</p> <p>Ha az eladó szándékosan, megtévesztő módon elrejtette a termék hibáját, a vásárló jogosult reklamációval élni, függetlenül attól, hogy mennyi idő telt el a vásárlás és a hiba felfedezése között.</p>
<p>Követelés kivizsgálásának határideje</p>	<p>A jótállás címén a termék hibájából eredő követelés elévülésének ideje egy év, a hiba megállapításának napjától számítva.</p> <p>Ha azonban a vásárló fogyasztó, az elévülési idő nem szűnhet meg korábban, mint két év, az értékesített termék eladásának napjától számítva.</p> <p>Ezen túlmenően, ha a vásárló kérte a termék cseréjét vagy a termék hibájának megszüntetését, a szerződéstől elállásra vagy az árcsökkentés igénylésére vonatkozó nyilatkozat határideje attól kezdődik, amikor a termékcseréje vagy a hiba megszüntetésének határideje lejár.</p>

Reklamáció elbírálásának határideje	<p>Ha a vásárló által benyújtott reklamáció az alábbi követelést tartalmazza:</p> <ul style="list-style-type: none">- áru javítása,- áru cseréje új árura,- áru árának csökkentése (az összeg meghatározásával, amivel az árat csökkenteni kell), az eladó köteles a reklamációt elbírálni 14 naptári nap határidőn belül, a reklamáció benyújtásától számítva. <p>Más esetekben a Gomez köteles választ adni a vásárló reklamációjára 30 napos határidőn belül, annak benyújtásától számítva. A határidő be nem tartása esetén az eladó pozitívan bírálja el a panaszt.</p> <p>Az eladó írásban tájékoztatja a Vásárlót a reklamáció elbírálásának módjáról.</p>
	<p>Ha a Vásárló megadta a reklamáció elbírálásához szükséges e-mail címét és a telefonszámát, a Gomez a reklamáció elbírálásáról szóló tájékoztatást e-mailben vagy telefonon keresztül (sms vagy mms üzenetben) közli a Vásárlóval.</p>
Reklamáció költségei	<p>A reklamációt benyújtó Vásárlónak az eladó költségén kell eljuttatnia a hibás árut a szerződésben meghatározott címre (ha ez a hely nincs meghatározva, akkor oda, ahol árut a számára kiadták).</p> <p>A csere vagy javítás költségét az eladó állja. Ez különösképpen magába foglalja az áru eljuttatásának árát.</p> <p>Ha a reklamáció indokoltnak bizonyul, a fogyasztó jogosult követelni az eladótól annak a kárnak a megtérítését is, ami a hibás termék beszerzése miatt keletkezett.</p>
Adatkezelési irányelvek (személyes adatok)	<p>A Gomez által a reklamációs eljárás folyamán kezelt személyes adatokra vonatkozó információk megtalálhatók az Ad atvéd e lm i ir án ye l ve kb e n .</p>