RECLAMI

Reclami	Per presentare un reclamo, il Cliente può utilizzare senza alcun obbligo il modulo proposto da Gomez, scaricabile **qui.** I reclami possono essere inoltrati a Gomez **per iscritto o via e-mail** ai seguenti indirizzi: **Gomez S.A.** **Reclami** ul. sw. Mikolaja 1 62-080 Swadzim Polonia e-mail: reklamacje@gomez.pl **Allo stesso indirizzo va inoltrato il prodotto oggetto del reclamo.**
Responsabilità per i difetti a norma di legge	Se l'oggetto venduto presenta un difetto, Gomez (in qualità di venditore) è responsabile nei confronti del Cliente (in qualità di acquirente) ai sensi di legge (garanzia per difetti). Si distinguono due tipi di difetti: fisici e legali. Il venditore è esonerato dalla responsabilità di garanzia, se l'acquirente era a conoscenza del difetto del prodotto acquistato al momento della conclusione del contratto, ad es. la merce è stata venduta a un prezzo ridotto a causa di un difetto specifico.
Difetto fisico	Un difetto fisico **è** la non conformità del prodotto secondo contratto. Si verifica in particolare quando l'oggetto: ▪ **non presenta le caratteristiche tipiche della tipologia di prodotto** – ad es. il telefono interrompe le chiamate, il tegame termoresistente si rompe a causa dell'alta temperatura, ▪ **non possiede le proprietà garantite dal venditore o dalla pubblicità**, ▪ **non è adatto allo scopo previsto dall'acquirente.** Il venditore pur essendone a conoscenza all'atto della stipulazione del contratto, non ha sollevato obiezioni all'uso previsto dall'acquirente, ▪ **è stato consegnato incompleto all'acquirente** – ad es. un notebook viene venduto senza caricabatterie, nonostante questo sia incluso nel set. Il venditore è responsabile per i difetti fisici esistenti al momento del trasferimento di rischio all'acquirente o derivanti da cause intrinseche al bene venduto nello stesso momento.
Difetto legale	Il bene acquistato presenta un difetto legale se: ▪ è proprietà di terzi, ▪ è soggetto a diritti di terzi, ▪ è caratterizzato da limitazioni riguardanti il suo utilizzo o disposizione, a seguito di una decisione o giudizio di un'autorità competente.
Reclami in garanzia	In caso di difetto in garanzia, l'acquirente può presentare un reclamo al venditore e richiedere: ▪ la sostituzione della merce con una nuova, ▪ la riparazione della merce, ▪ la riduzione del prezzo oppure: ▪ il recesso dal contratto – **se il difetto è significativo**. **Gravità del difetto:** la gravità del difetto viene valutata tenendo conto della sua rilevanza per il corretto utilizzo e funzionamento del bene (ad es. la macchina non va) e per lo scopo previsto dall'acquirente. Non è possibile recedere dal contratto in caso di vizio minore (se ad es. il telecomando del televisore è rotto, non possiamo recedere dal contratto per l'acquisto del ricevitore). **Riduzione del prezzo:** il prezzo dell'articolo difettoso rapportato al prezzo risultante dal contratto, andrebbe ridotto nella stessa proporzione con cui il valore dell'articolo difettoso è inferiore al valore dell'articolo senza difetto.

Metodi di elaborazione del reclamo	In caso di richiesta di sostituzione del bene con uno nuovo o riparazione del bene in garanzia per vizi, il venditore è obbligato a sostituire il bene o rimuovere il difetto **entro un periodo ragionevole (nessun termine specificato)** e senza indebiti disagi per l'acquirente. Solo in caso di mancato adempimento, l'acquirente può stabilire un termine ultimo per l'espletamento della richiesta, e in caso di ulteriore inazione da parte del venditore e al decorrere del termine prestabilito, l'acquirente può richiedere il recesso dal contratto o la riduzione del prezzo. La scelta del tipo di risarcimento nel caso di reclamo in garanzia è di fatto prerogativa dell'acquirente. Il venditore tuttavia, qualora non sia d'accordo con la scelta dell'acquirente, può a determinate condizioni, proporre una soluzione diversa.

	Questo va fatto entro le condizioni consentite dalla legge – in circostanze quali: ▪ semplice sostituzione o riparazione della merce in tempi rapidi, ▪ natura del difetto – significativa o irrilevante, ▪ la merce è stata oggetto di precedente reclamo. Se l'acquirente richiede la **sostituzione** o la **riparazione della merce**, **il venditore può rifiutarsi di soddisfare tale richiesta** se la scelta dell'acquirente: ▪ è **impossibile da realizzare per il venditore** – ad es. a causa dell'interruzione della produzione di alcuni pezzi di ricambio o dell'intera merce, **oppure** ▪ **comporta per il venditore dei costi eccessivi** rispetto alla seconda delle alternative – ad es. la richiesta di sostituzione dell'intero dispositivo con uno nuovo se il guasto è relativo ad un componente di valore inferiore. Rifiutando di soddisfare la richiesta dell'acquirente con riferimento ai motivi sopra indicati, **il venditore potrà proporre una soluzione diversa**. In questo caso, l'acquirente può modificare la sua scelta e richiedere che la merce sia resa conforme al contratto in un modo diverso, ad es. ▪ se il rifiuto del venditore è stato quello di sostituire il prodotto, l'acquirente può chiederne la riparazione, ▪ se il rifiuto del venditore è stato quello di riparare il prodotto, l'acquirente può chiederne la sostituzione, ▪ oppure – in entrambi i casi – richiedere la riduzione del prezzo o il recesso dal contratto (**se il difetto è significativo**); viene quindi utilizzata **la procedura descritta di seguito**. Se il reclamo è il primo reclamo di un determinato prodotto e l'acquirente ha chiesto immediatamente nel periodo di garanzia (o in risposta alla proposta del venditore sopra indicata) una **riduzione del prezzo** o **recesso dal contratto** (se il difetto è significativo), **il venditore può offrire** all'acquirente **la sostituzione immediata con nuovi beni o la riparazione dei beni difettosi**, che non comportino inconvenienti eccessivi. In questo caso, il venditore informa l'acquirente di questa proposta e quest'ultimo ha il diritto di modificarla (da sostituzione a riparazione o viceversa). **Importante:** Non è possibile per l'acquirente modificare la proposta del venditore se ciò che l'acquirente desidera è: ▪ impossibile da realizzare per il venditore – ad es. a causa dell'interruzione della produzione di alcuni pezzi di ricambio o dell'intera merce, **oppure** ▪ comporta per il venditore dei costi eccessivi rispetto alla seconda delle alternative – ad es. la richiesta di sostituzione dell'intero dispositivo con uno nuovo se il guasto è relativo ad un componente di valore inferiore.
Periodo di garanzia	Il venditore è responsabile ai sensi della garanzia se viene riscontrato un difetto fisico nel prodotto venduto prima della scadenza di **due anni dalla consegna** del prodotto stesso. Se il venditore ha occultato fraudolentemente i vizi della merce, l'acquirente ha il diritto di sporgere reclamo in garanzia, indipendentemente dal periodo trascorso dalla constatazione del difetto.

RECLAMI

Termine per procedere al reclamo	I reclami in garanzia per vizi decadono **dopo un anno dalla data di constatazione del difetto**. Tuttavia, se l'acquirente è un consumatore o una persona fisica che conclude un contratto direttamente connesso alla propria attività commerciale, se il contenuto del presente contratto dimostra che non ha un carattere professionale per tale persona, derivante in particolare dall'oggetto sociale condiviso sulla base delle disposizioni del Registro Centrale delle Imprese, il termine di prescrizione non può concludersi prima della scadenza di due anni dalla consegna del bene venduto. Inoltre, se l'acquirente richiede la sostituzione del bene con uno privo di difetti o in alternativa l'eliminazione del difetto, il termine per la presentazione della dichiarazione di recesso dal contratto o di riduzione del prezzo, decorre a partire dalla scadenza inefficace del termine per la sostituzione del bene o rimozione del difetto.
Termine dell'esito del reclamo	Se il reclamo presentato dall'acquirente contiene una richiesta di: ▪ riparazione della merce, ▪ sostituzione della merce con una nuova, ▪ riduzione del prezzo della merce (specificandone l'importo), il venditore è tenuto ad esaminare il reclamo **entro 14 giorni di calendario dalla data della sua notifica**. Negli altri casi, Gomez è obbligato a rendere noto l'esito del reclamo **entro 30 giorni dalla data della sua notifica**. In caso di mancato rispetto dei termini di cui sopra, si ritiene che il venditore abbia ritenuto giustificato il reclamo. Gomez è tenuto ad informare per iscritto il Cliente sul metodo di elaborazione del reclamo. Se il Cliente ha fornito il proprio indirizzo e-mail o numero di telefono ai fini dell'esame del reclamo, Gomez potrà fornirgli informazioni su come il reclamo sarà gestito tramite e-mail o per telefono (via SMS o MMS).

Costi del reclamo	Il Cliente che ha presentato il reclamo deve consegnare l'articolo difettoso a spese del venditore nel luogo indicato nel contratto (se questo luogo non è specificato, laddove gli è stato rilasciato). Il venditore sostiene i costi di sostituzione o riparazione, incluso il costo di consegna della merce. Se il reclamo è giustificato, l'acquirente ha inoltre il diritto di chiedere al venditore il risarcimento del danno subito a causa dell'acquisto del prodotto difettoso.
Politica sulla privacy (dati personali)	L'informativa sul trattamento dei dati personali da parte di Gomez in relazione alla gestione del processo di reclamo, è inclusa nella **Politica sulla privacy**.