

<p><b>Skundo paraiškos pateikimas</b></p>	<p>Norint pateikti skundą, klientas gali, bet neprivalo pasinaudoti skundo blanko pavyzdžiu. Skundo paraiškos blanko pavyzdys pateiktas <a href="#">čia</a>.</p> <p>Skundų paraiškas siųsti į "Gomez" nurodytu <b>pašto adresu</b> arba <b>el. paštu</b>:</p> <p><b>GOMEZ S.A.</b> <b>ul. Św. Mikołaja 1</b> <b>62-080 Swadzim</b> <b>Poland</b></p> <p>el. paštas: parduotuve@gomez.lt</p> <p><b>Tuo pačiu adresu būtina atsiųsti produktą, dėl kurio pateikiama skundo paraiška.</b></p>
<p><b>Atsakomybė už defektus pagal teisės nuostatas</b></p>	<p>Jeigu parduotas daiktas turi defektų (trūkumų), "Gomez" (pardavėjas) atsako prieš klientą (pirkėją), pagal LR civilinio kodekso 6 knygos nuostatas. Skiriami yra du defektų tipai: fiziniai ir teisiniai.</p> <p>Pardavėjas atleidžiamas nuo atsakomybės dėl prekės defektų, jeigu pirkėjas, sutarties sudarymo metu, žinojo apie esamus defektus, pvz. prekė buvo parduota žemesne kaina dėl iš anksto apibrėžto defekto.</p>
<p><b>Fizinis defektas</b></p>	<p>Fizinis defektas tai produkto ir sutarties neatitikimas. Neatitikimu laikoma tuomet, kai produktas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* neturi savybių, kurias tokios rūšies produktas turėtų turėti</li> <li>* neturi savybių, apie kurias vartotojas sužinojo iš pardavėjo arba reklamos,             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ netinkamas tikslams, apie kuriuos pirkėjas informavo pardavėją sutarties sudarymo metu, jeigu pardavėjas nepateikė pastabų dėl tokių paskirčių,</li> <li>▪ pirkėjui išduotas nekomplektiškas</li> </ul> </li> </ul> <p>Išsamiau daiktų kokybės reikalavimai aptarti LR civiliniame kodekso 6.327, 6.333 straipsniuose bei pirkėjo teisės 6.363 straipsnyje „Daikto kokybė (atitiktis sutarčiai) ir pirkėjo teisės, kai jam parduotas netinkamos kokybės daiktas“.</p> <p>Pardavėjas atsako už bet kokį neatitikimą, kuris buvo nuosavybės teisės perėjimo pirkėjui momentu, net jeigu tas neatitikimas paaiškėja vėliau, taip pat už tuos neatitikimus, kurie atsiranda po aukščiau nurodyto momento ir kurie yra bet kokios pardavėjo prievolės pažeidimo pasekmė, įskaitant garantijos, kad tam tikrą laiką prekės bus tinkamos naudoti pagal jų įprastą ar specialiai nurodytą paskirtį arba išlaikys aptartas savybes ar charakteristikas, pažeidimą. (LR civilinio kodekso 6.327 straipsnio 3 ir 4 d.).</p>
<p><b>Teisinis defektas</b></p>	<p>Teisiniu defektu laikoma, kai vartotojas įsigyja prekę, kuri:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* yra trečiojo asmens nuosavybe,</li> <li>* yra apsunkinta trečiojo asmens teise,             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pasižymi naudojimo arba tvarkymo apribojimais dėl atitinkamo organo sprendimo arba nutarimo priėmimo.</li> </ul> </li> </ul> <p>Išsamiau pardavėjo atsakomybė šiais atvejais aptarta LR civiliniame kodekse ir jo 6.307 ir 6.321 straipsniuose</p>
<p><b>Reikalavimai dėl prekių trūkumų</b></p>	<p>Defektų (trūkumų) atveju, pirkėjas gali pateikti skundo pareiškimą pardavėjui dėl pardavėjo atsakomybės už prekių trūkumus ir pareikalauti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* seną prekę pakeisti nauja,             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pataisyti prekę,</li> <li>▪ sumažinti kainą,</li> </ul> </li> </ul> <p>arba:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* atsisakyti sutarties – jeigu trūkumai turi esminę reikšmę.</li> </ul> <p><b>Trūkumo esmė:</b> Tai nustatoma atsižvelgiant į pagrindinę prekės panaudojimo paskirtį (pvz. automobilis nevažiuoja) ir tikslą, dėl kurių pirkėjas prekę įsigijo. Nejmanoma atsisakyti sutarties, kai įžvelgiami prekės neesminiai trūkumai).</p>

**Akinė bendrovė "Gomez"**  
Tomasza Drobnika 2, 60-693 Poznań

Įmonės registro numeris (KRS) 0000934369 (Lenkijos įmonių registras) | Mokesčių mokėtojo identifikacijos kodas (NIP) 9721248769 | Įmonės kodas (REGON) 302694351

registro bylos saugojamos Poznanės miesto apylinkės teisme - Nowe Miasto ir Wilda Poznanėje Lenkijos įmonių registro VIII ekonomikos skyriuje, įstatinis kapitalas 100 000 PLN, apmokėtas pilnai

	<p><b>Kainos sumažinimas:</b> Kainos sumažinimas atliekamas išlaikant tokią proporciją su sutartine kaina, kaip daikto su trūkumais vertė sutinka su daikto be trūkumų verte.</p> <p>Išsamiau aptarta LR civiliniame kodekso 6.363 straipsnyje „Daikto kokybė (atitiktis sutarčiai) ir pirkėjo teisės, kai jam parduotas netinkamos kokybės daiktas“.</p>
<p><b>Skundų nagrinėjimo būdai</b></p>	<p>Tuo atveju, kai reikalaujama pakeisti prekę nauja arba ją pataisyti pagal pirkėjo, kuriam parduotas netinkamos kokybės daiktas, teises, pardavėjas privalo pakeisti prekę arba ištaisyti jos trūkumus <b>per priimtina terminą (tačiau nėra apibrėžto termino)</b> ir be perdėtų nepatogumų pirkėjui. Tik tuomet, kai viso to pardavėjas neįgyvendina, pirkėjas gali nurodyti reikalavimo įvykdymo laiką, o jeigu toliau pardavėjas neatlieka savo pareigos praėjus nurodytam laikui, pirkėjas turi teisę atsisakyti sutarties arba reikalauti sumažinti kainą.</p> <p>Reikalavimo pasirinkimas pirkėjo teisių pagrindu priklauso nuo pirkėjo, tačiau pardavėjas – jeigu nesutinka su pirkėjo pasirinkimu – gali tam tikromis sąlygomis pasiūlyti kitokį sprendimo būdą.</p> <p>Visa tai privalo vykti teisės aktų leistiniais būdais, tačiau gali būti atkreipiamas dėmesys į tokias aplinkybes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ar prekė gali būti greitai ir lengvai pataisoma arba pakeičiama,</li> <li>▪ ar prekės trūkumas yra esminis ar neesminis,</li> <li>▪ ar anksčiau prekė susilaukė skundų.</li> </ul> <p>Jeigu pirkėjas pareikalauja pakeisti arba <b>ištaisyti prekę, pardavėjas gali nesutikti su tokio reikalavimo įgyvendinimu</b>, jeigu pirkėjo pasirinkimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>pardavėjas negali įgyvendinti</b> – pvz. jeigu pasirinkto tipo prekės jau negaminamos arba negaminamos jos dalys, <b>arba</b></li> <li>▪ lyginant su antru iš galimų reikalavimų, sietųsi su <b>per dideliais kaštais</b> – pvz. reikalaujant pakeisti visą įrenginį, jeigu žala susijusi su viena, nedidelės vertės dalimi.</li> </ul> <p>Atsisakant pirkėjo nurodyto reikalavimo dėl aukščiau nurodytų aplinkybių, <b>pardavėjas gali pasiūlyti kitokį sprendimo būdą</b>. Tokiu atveju vartotojas gali pakeisti savo pasirinkimą ir reikalauti prekės, atitinkančios sutartį, pvz.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ jeigu pardavėjas atsisakė pakeisti produktą, pirkėjas gali reikalauti jį pataisyti,</li> <li>▪ jeigu pardavėjas atsisakė pataisyti produktą, pirkėjas gali reikalauti jį pakeisti,</li> <li>▪ arba – abiem atvejais – reikalauti sumažinti kainą arba atsisakyti sutarties (<b>esminio trūkumo atveju</b>); tuomet taikomas <b>žemiau aprašomas procesas</b>.</li> </ul> <p>Jeigu tai pirmas skundas, susijęs su pasirinktu produktu, ir pirkėjas reikalauja dėl prekių kokybės trūkumų iš karto (arba pardavėjo pasiūlymo, nurodyto aukščiau, atsakyme) <b>sumažinti kainą</b> arba <b>atsisakyti sutarties</b> (esminio trūkumo atveju), <b>pardavėjas gali pirkėjui pasiūlyti</b> nedelsiant <b>pakeisti prekę</b> nauja arba ją <b>pataisyti</b>, kai trūkumų pašalinimas neiššaukia nepatogumų.</p> <p>Tokiu atveju pardavėjas praneša pirkėjui (vartotojui) apie jo pakeistą pasiūlymą (vietoje pataisymo pasiūlyti naują prekę arba atvirkščiai).</p> <p><b>Dėmesio:</b> Pirkėjas <b>negali</b> pakeisti pardavėjo pasiūlymo, jeigu tai, ko nori vartotojas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ neįmanoma pardavėjui įgyvendinti – pvz. jeigu pasirinkto tipo prekės jau negaminamos arba negaminamos jos dalys, <b>arba</b></li> <li>▪ lyginant su antru iš galimų reikalavimų, sietųsi su per dideliais kaštais – pvz. reikalaujant iškeisti visą įrenginį, jeigu žala liečia vieną, nedidelės vertės dalį.</li> </ul>
<p><b>Prekių kokybės garantijos laikotarpis</b></p>	<p>Pardavėjas atsako už prekių kokybę, jeigu fizinis defektas nustatomas nepraėjus <b>dviem metams</b> nuo prekės pristatymo dienos.</p> <p>Jeigu pardavėjas apgaulingai nusišė prekės trūkumus, pirkėjas turi teisę pateikti skundo pareiškimą dėl netinkamos prekių kokybės ir jam nereikia laikytis laikotarpio, kuris buvo duotas trūkumams pastebėti. Išsamiau aptarta LR civiliniame kodekso 6.338 str. „Terminai reikalavimams dėl parduotų daiktų trūkumų pareikšti“.</p>
<p><b>Žalos atlyginimo</b></p>	<p>Teisės pareikšti pretenziją dėl netinkamos prekių kokybės netenkama <b>praėjus metams, skaičiuojamiems</b></p>

**Akinė bendrovė "Gomez"**

Tomasza Drobnika 2, 60-693 Poznań

Įmonės registro numeris (KRS) 0000934369 (Lenkijos įmonių registras) | Mokesčių mokėtojo identifikacijos kodas (NIP)

9721248769 | Įmonės kodas (REGON) 302694351

registro bylos saugojamos Poznanės miesto apylinkės teisme - Nowe Miasto ir Wilda Poznanėje Lenkijos įmonių registro VIII

ekonomikos skyriuje, įstatinis kapitalas 100 000 PLN, apmokėtas pilnai

## GOMEZ

<b>terminas</b>	<b>nuo defekto nustatymo dienos.</b> Jeigu pirkėjas yra vartotojas, galiojimo laikas negali pasibaigti nepraėjus dviem metams nuo parduotos prekės pristatymo dienos. Jeigu pirkėjas pareikalavo pakeisti prekę nauja defektų neturinčia preke arba pašalinti defektus, laikotarpis sutarties atsisakymo arba kainos sumažinimo pareiškimo pateikimui pradedamas skaičiuoti nuo dienos, kai praeina laikas pakeisti prekę arba pašalinti jos trūkumus.
<b>Skundų nagrinėjimo terminas</b>	Jeigu vartotojo skunde pateikiamas reikalavimas: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ pataisyti prekę,</li><li>▪ pakeisti prekę nauja,</li></ul> * sumažinti prekės kainą (apibrėžiant sumą, kokia turi būti sumažinta vertė), pardavėjas turi pareigą išnagrinėti skundą <b>per 14 kalendorinių dienų laikotarpį nuo jo pateikimo dienos.</b> Likusiais atvejais "Gomez" įsipareigoja vartotojui pateikti atsakymą <b>per 30 dienų, skaičiuojamų nuo skundo gavimo dienos.</b> Tuo atveju, kai nesilaikoma aukščiau nurodytų terminų, laikoma, kad pardavėjas tenkina skundą.  "Gomez" siunčia klientui raštišką informaciją, susijusią su skundo išnagrinėjimu. Jeigu klientas, skundo nagrinėjimo tikslu pateikė savo el. pašto adresą arba telefono numerį, visa informacija dėl skundo nagrinėjimo būdo jam gali būti atsiųsta nurodytu adresu arba perduota telefonu (trumpąja SMS arba MMS žinute).
<b>Skundų kaštai</b>	Skundą dėl prekės kokybės trūkumų pateikiantis klientas privalo pardavėjo kaštais atsiųsti prekę su defektu adresu, nurodytu sutartyje (jeigu toks nenurodytas, perduoti į vietą, kur jam prekė buvo išduota). Pakeitimo arba pataisymo kaštai tenka pardavėjui. Tai apima ir prekės pristatymo kaštus.  Jeigu skundas yra pagrįstas, vartotojas turi teisę reikalauti atlyginti žalą, kurią patyrė prekę su trūkumais įsigijęs pirkėjas.
<b>Privatumo politika (asmens duomenys)</b>	"Gomez" duomenų tvarkymo informacija dėl skundų nagrinėjimo proceso pateikta <a href="#">privatumo politikoje</a> .

**Akcinė bendrovė "Gomez"**  
Tomasza Drobnika 2, 60-693 Poznań

Įmonės registro numeris (KRS) 0000934369 (Lenkijos įmonių registras) | Mokesčių mokėtojo identifikacijos kodas (NIP) 9721248769 | Įmonės kodas (REGON) 302694351

registro bylos saugojamos Poznanės miesto apylinkės teisme - Nowe Miasto ir Wilda Poznanėje Lenkijos įmonių registro VIII ekonomikos skyriuje, įstatinis kapitalas 100 000 PLN, apmokėtas pilnai