

<p><b>Depunerea reclamațiilor</b></p>	<p>Pentru a depune o reclamație, Clientul poate utiliza modelul formularului de reclamație, dar acest lucru nu este obligatoriu. Modelul formularului de reclamație poate fi descărcat <a href="#">aici</a>.</p> <p>Reclamațiile pot fi adresate către Gomez prin <b>scrisoare</b> sau pe <b>e-mail</b> la adresele următoare:          Packeta Romania SRL          (95247572) Dragomirești-Deal,          Ilfov 077096, CTPark A1          Km13 Strada Virginia Nr.4  <b>La aceeași adresă trebuie trimis și produsul reclamat.</b></p>
<p><b>Răspunderea pentru defecte în conformitate cu legea</b></p>	<p>În cazul în care produsul vândut are un defect, Gomez (în calitate de vânzător) este responsabil față de Client (în calitate de cumpărător), în conformitate cu prevederile legii (garanție pentru defecte). Există două tipuri de defecte: fizice și juridice.</p> <p>Vânzătorul nu răspunde de garanție, dacă cumpărătorul în momentul încheierii contractului a știut despre defect, de ex. produsul a fost vândut cu reducere din cauza unui anumit defect.</p>
<p><b>Defectul fizic</b></p>	<p>Un defect fizic <b>reprezintă</b> neconformitatea produsului cu contractul. Apare, în mod special atunci când produsul:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>nu are proprietățile pe care trebuie să le aibă un produs de acest tip</b> – de ex. telefonul întrerupe conexiunea, vasul termorezistent crapă la temperatură ridicată,</li> <li>▪ <b>nu are proprietățile promise de vânzător sau prin publicitate</b></li> <li>▪ <b>nu este adecvat scopului pentru care cumpărătorul l-a informat pe vânzător</b> cu ocazia încheierii contractului, dacă antreprenorul nu a ridicat nici o obiecție față de un astfel de scop,</li> <li>▪ <b>a fost predat cumpărătorului în stare incompletă:</b> de ex. laptop vândut fără încărcător, deși ar fi trebuit să fie inclus în set.</li> </ul> <p>Vânzătorul este responsabil pentru defectele fizice, care au existat în momentul transferului riscului către cumpărător sau care au rezultat dintr-un motiv inerent produsului vândut în aceeași clipă.</p>
<p><b>Defectul juridic</b></p>	<p>Un defect juridic poate consta în faptul că produsul achiziționat de consumator:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ este proprietatea persoanei terțe</li> <li>▪ este grevat de dreptul persoanei terțe</li> <li>▪ este limitat în folosirea sau gestionarea lui ca urmare a unei decizii sau hotărâri a unui organ competent</li> </ul>
<p><b>Solicitări în baza garanției</b></p>	<p>În cazul în care va apărea un defect, cumpărătorul poate depune o reclamație vânzătorului în baza garanției și poate cere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ înlocuirea produsului cu unul nou,</li> <li>▪ repararea produsului,</li> <li>▪ reducerea prețului,</li> </ul> <p>sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ retragerea din contract - dacă defectul este semnificativ</li> </ul> <p><b>Gravitatea defectului:</b> gravitatea defectului este evaluată ținând cont de importanța acestuia pentru destinația (de ex. mașina nu merge) și scopul pentru care cumpărătorul a achiziționat produsul. Nu este posibilă retragerea din contract în cazul unui defect nesemnificativ (de ex. o telecomandă stricată nu vă permite să vă retrageți din contractul de cumpărare a televizorului).</p> <p><b>Reducerea prețului:</b> Prețul redus ar trebui să rămână proporțional cu prețul care rezultă din contract, în care valoarea produsului cu defect rămâne la valoarea produsului fără defect.</p>
<p><b>Modalități de prelucrare a reclamațiilor</b></p>	<p>În cazul cererii de înlocuire a produsului cu unul nou sau reparării acestuia în cadrul garanției, vânzătorul trebuie să înlocuiască produsul sau să înlăture defectul într-un <b>timp rezonabil (nu există un termen stabilit)</b> și fără inconveniente excesive pentru cumpărător. Abia atunci când nu va îndeplini aceste condiții,</p>

**GOMEZ Societate pe acțiuni**

Tomasza Drobnika 2, 60-693 Poznań, Polonia/Poland

ONRC 0000934369 (Oficiul Național al Registrului Comerțului) | VAT PL9721248769 | Nr. Registrul Comerțului (REGON)

302694351 actele de înregistrare sunt păstrate de Tribunalul Districtual Poznań – Nowe Miasto și Wilda în Poznań, Secția Economică VIII din Registrul Juridic Național, capital social 100 000 PLN, plătit integral

	<p>cumpărătorul îi poate acorda un timp pentru a îndeplini cererea, iar dacă vânzătorul în continuare nu ia măsuri și termenul va fi depășit, atunci cumpărătorul are dreptul să se retragă din contract sau să ceară reducerea prețului.</p> <p>Alegerea opțiunii în baza garanției depinde, în principal de cumpărător, dar dacă vânzătorul - nu este de acord cu alegerea cumpărătorului - poate, în anumite condiții, să propună o altă soluție.</p> <p>Acest lucru trebuie să fie efectuat în condiții permise de lege – luând în considerare circumstanțe precum:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ușurința și rapiditatea înlocuirii sau reparării produsului</li> <li>▪ tipul defectului – semnificativ sau nesemnificativ</li> <li>▪ dacă produsul a fost reclamat anterior</li> </ul> <p>Dacă cumpărătorul solicită <b>înlocuirea produsului</b> sau <b>repararea acestuia</b>, vânzătorul poate refuza această cerere, dacă alegerea cumpărătorului:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>ar fi imposibil de realizat pentru vânzător</b> – de ex. din cauza încetării producției anumitor piese de schimb sau a întregului produs, <b>sau</b></li> <li>▪ în comparație cu o altă cerere, <b>ar necesita costuri excesive</b> – de ex. cererea înlocuirii întregului utilaj cu unul nou, dacă este deteriorat doar un element cu o valoare mică.</li> </ul> <p>Refuzând îndeplinirea cererii cumpărătorului din motivele enumerate mai sus, <b>vânzătorul poate propune o altă soluție</b>. În acest caz consumatorul își poate modifica opțiunea și poate cere ca produsul să fie adus la starea conformă cu contractul într-un mod diferit, de ex.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dacă refuzul vânzătorului se referă la înlocuirea produsului, cumpărătorul poate solicita repararea,</li> <li>▪ dacă refuzul vânzătorului se referă la repararea produsului, cumpărătorul poate solicita înlocuirea</li> <li>▪ sau - în ambele cazuri - să solicite reducerea prețului sau să se retragă din contract (<b>dacă defectul este semnificativ</b>); atunci se folosește <b>procedura descrisă mai jos</b>.</li> </ul> <p>Dacă reclamația depusă este prima reclamație a produsului în cauză și cumpărătorul a solicitat în cadrul garanției imediat (sau ca răspuns la propunerea vânzătorului, indicată mai sus) <b>reducerea prețului</b> sau <b>s-a retras din contract</b> (dacă defectul este semnificativ), <b>vânzătorul poate propune</b> cumpărătorului <b>înlocuirea imediată a produsului cu unul nou</b> sau <b>repararea produsului</b>, fără inconveniente excesive.</p> <p>În acest caz vânzătorul informează cumpărătorul (consumatorul) despre propunerea sa, care are dreptul la schimbarea propunerii vânzătorului (din înlocuire în reparare sau invers)</p> <p><b>Atenție: Nu este posibilă</b> modificarea propunerii vânzătorului de către cumpărător dacă ceea ce vrea consumatorul este:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ imposibil de îndeplinit pentru vânzător – de ex. din cauza încetării producției anumitor piese de schimb sau a întregului produs, <b>sau</b></li> <li>▪ în comparație cu o altă soluție va necesita costuri excesive – de ex. cererea înlocuirii întregului utilaj cu unul nou, dacă este deteriorat numai un element al acestuia cu o valoare mică.</li> </ul>
<p><b>Perioada de garanție</b></p> <p><b>Termenul limită</b></p>	<p>Vânzătorul răspunde de garanție, dacă defectul fizic se va descoperi la produsul vândut înainte de trecerea termenului de <b>doi ani de la predarea</b> produsului vândut.</p> <p>Dacă vânzătorul a ascuns cu premeditare defectele produsului, cumpărătorul are dreptul de a depune o reclamație în baza garanției indiferent de perioada care a trecut de la descoperirea defectului.</p>
<p><b>pentru validarea revendicărilor</b></p> <p><b>Termenul de</b></p>	<p>Termenul de prescripție pentru revendicările de garanție este de un an, numărând de la data constatării defectului. Dar dacă cumpărătorul este consumator, termenul de prescripție nu poate fi mai scurt de doi ani de la data predării produsului vândut.</p> <p>În plus, în cazul în care cumpărătorul a cerut înlocuirea produsului cu un produs fără defecte, termenul până la depunerea declarației de retragere din contract sau de reducere a prețului începe să curgă din momentul expirării neefective a termenului pentru înlocuirea produsului sau înlăturarea defectului.</p>
<p><b>prelucrare a</b></p>	<p>În cazul în care reclamația depusă de consumator conține o solicitare pentru:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ repararea produsului,</li> </ul>

**GOMEZ Societate pe acțiuni**

Tomasza Drobniaka 2, 60-693 Poznań, Polonia/Poland

ONRC 0000934369 (Oficiul Național al Registrului Comerțului) | VAT PL9721248769 | Nr. Registrul Comerțului (REGON) 302694351 actele de înregistrare sunt păstrate de Tribunalul Districtual Poznań – Nowe Miasto și Wilda în Poznań, Secția Economică VIII din Registrul Juridic Național, capital social 100 000 PLN, plătit integral

<b>reclamațiilor</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ înlocuirea produsului cu unul nou</li><li>▪ reducerea prețului produsului (specificând cuantumul cu care va fi redus prețul);</li></ul> <p>Vânzătorul are obligația de a soluționa reclamația <b>în termen de 14 zile de la data depunerii acesteia</b>. În celelalte cazuri, Gomez este obligat să se răspunde consumatorului la reclamație <b>în termen de 30 de zile de la data primirii acesteia</b>. În cazul nerespectării acestor termene, se presupune că vânzătorul a considerat reclamația ca justificată.</p> <p>Gomez îl informează pe Client despre modalitatea soluționării reclamației în scris.</p> <p>În cazul în care Clientul a furnizat adresa de e-mail sau numărul de telefon în scopul soluționării reclamației, informația despre modalitatea soluționării reclamației poate să fie transmisă lui de către Gomez prin e-mail sau telefonic (prin SMS sau mms).</p>
<b>Costurile reclamației</b>	<p>Clientul care depune reclamație trebuie să livreze, pe cheltuiala vânzătorului, produsul cu defect la locul indicat în contract (dacă locul nu a fost specificat, atunci acolo unde s-a predat produsul).</p> <p>Costurile de înlocuire sau reparare sunt suportate de vânzător. În special, acestea includ costul de livrare a produsului.</p> <p>În cazul în care reclamația s-a dovedit justificată, consumatorul are, de asemenea, dreptul de a solicita vânzătorului să repare prejudiciul suferit din cauza achiziționării produsului defect.</p>
<b>Politica de confidențialitate (date personale)</b>	<p>Informații privind prelucrarea datelor personale de către Gomez cu privire la procesul de reclamații sunt incluse în <a href="#">Politica de confidențialitate</a>.</p>

**GOMEZ Societate pe acțiuni**

Tomasza Drobnika 2, 60-693 Poznań, Polonia/Poland

ONRC 0000934369 (Oficiul Național al Registrului Comerțului) | VAT PL9721248769 | Nr. Registrul Comerțului (REGON)

302694351 actele de înregistrare sunt păstrate de Tribunalul Districtual Poznań – Nowe Miasto și Wilda în Poznań, Secția Economică VIII din Registrul Juridic Național, capital social 100 000 PLN, plătit integral