

<p><b>Vložitev reklamacije</b></p>	<p>Za vložitev reklamacije se lahko uporabi obrazec za prijavo reklamacije, vendar to ni obvezno. Obrazec lahko prenesete <a href="#">tukaj</a>.</p> <p>Reklamacijo lahko pošljete na Gomez po pošti ali po e-pošti na naslednji naslov: GLS Slovenia Cesta v prod 84 – vračila Gomez 1000 Ljubljana</p> <p><b>Na isti naslov je potrebno poslati reklamiran izdelek.</b></p>
<p><b>Odgovornost za pomanjkljivosti v skladu z zakonskimi predpisi</b></p>	<p>V primeru, da ima prodani izdelek napako, je Gomez (kot prodajalec) odgovoren stranki (kot kupcu) v skladu s predpisi (garancija stvarne napake). Obstajata dve vrsti napake: stvarna in pravna.</p> <p>Gomez je oproščen odgovornosti na podlagi garancije, če je kupec ob sklenitvi pogodbe vedel za napako, npr. blago je bilo zaradi določene napake prodano po znižani ceni.</p>
<p><b>Stvarna napaka</b></p>	<p>Stvarna napaka je neskladnost izdelka s pogodbo. Pojavi se zlasti takrat, kadar predmet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>nima lastnosti, ki bi jih tovrstni izdelek moral imeti</b> – npr. telefon prekinja povezavo, ognjevarna posoda počí zaradi visoke temperature,</li> <li>▪ <b>nima lastnosti, ki jih zagotavlja Gomez ali oglaševanje,</b></li> <li>▪ <b>ni mogoče uporabiti za namene, o katerih je kupec obvestil Gomez</b> ob sklenitvi pogodbe, če Gomez ni nasprotoval namenu njegove uporabe,</li> <li>▪ <b>je bil kupcu izdan v nepopolnem stanju</b> – na primer prenosnik je bil prodan brez polnilca, ki mora biti priložen kompletu.</li> </ul> <p>Gomez odgovarja tudi za tiste stvarne napake, ki se pokažejo potem, ko je nevarnost prešla na kupca, če so posledica vzroka, ki je obstajal že pred tem.</p>
<p><b>Pravna napaka</b></p>	<p>Pravna napaka pomeni, da je kupljeno blago:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ last tretje osebe</li> <li>▪ obremenjeno s pravicami tretje osebe,</li> <li>▪ obstajajo omejitve njegove uporabe in odsvojitve na podlagi odločbe ali odločitve pristojnega organa.</li> </ul>
<p><b>Reklamacijski zahtevek</b></p>	<p>V primeru napake lahko kupec pri Gomez vloži reklamacijski zahtevek in zahteva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ zamenjavo z novim brezhibnim izdelkom,</li> <li>▪ odpravo napake na izdelku,</li> <li>▪ vrnitev dela plačanega zneska v sorazmerju z napako, ali:</li> <li>▪ vrnitev plačanega zneska - odstop od pogodbe – <b>če je napaka velika.</b></li> </ul> <p><b>Pomen napake:</b> Pomen napake se oceni z upoštevanjem njene pomembnosti za namen (npr. avtomobil ne vozi) in namena, zaradi katerega je kupec kupil blago. Od pogodbe ni mogoče odstopiti v primeru manjše napake (npr. okvarjen daljinski upravljalnik ne dovoljuje odstopa od pogodbe za nakup televizijskega sprejemnika).</p> <p><b>Znižanje cene:</b> Znižana cena mora biti sorazmerna ceni, ki izhaja iz pogodbe, v enakem razmerju kot vrednost stvari z napako do vrednosti stvari brez napake.</p>

**GOMEZ delniška družba**

Tomasa Drobniaka 2, 60-693 Poznan, Poljska/Poland

Številka Državnega sodnega registra (KRS) 0000934369 (Državni sodni register pravnih oseb) |

Davčna identifikacijska številka VAT PL9721248769 | Številka poslovnega registra subjekta (REGON) 302694351

Dokumenti potrebni za ustanovitev podjetja se hranijo na občinskem sodišču Poznań - Nowe Miasto i Wilda u Poznaniu, VIII. Oddelek za gospodarstvo – Državni sodni register (KRS), osnovni kapital 100.000 PLN, vplačan v celoti

<p><b>Načini obravnavanja reklamacije</b></p>	<p>V primeru, da kupec na podlagi garancije zaradi napake želi zamenjavo z novim brezhibnim izdelkom ali odpravo napake na izdelku, mora Gomez izdelek zamenjati ali odpraviti napako <b>v razumnem roku (ni časovno določeno)</b> in brez prekomernega bremena za kupca. Če tega ne stori, mu lahko kupec določi rok za izpolnitev zahteve. V primeru nadaljnega pasivnega vedenja Gomez in po poteku navedenega roka pa lahko kupec odstopi od pogodbe ali zahteva znižanje kupnine.</p> <p>Izbira reklamacijskega zahtevka je v veliki meri odvisna od kupca, vendar lahko Gomez – če se ne strinja z</p>
	<p>izbiri kupca –pod nekaterimi pogoji predlaga drugo rešitev.</p> <p>Vse to mora potekati v okviru dovoljenega zakona – okoliščin, kot so:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ enostavnost in hitrost zamenjave ali popravila izdelka,</li> <li>▪ značaj napake – pomembna ali nepomembna, * ali je bilo blago prej reklamirano.</li> </ul> <p>Če kupec zahteva <b>zamenjavo</b> ali <b>popravilo izdelka</b>, lahko Gomez zavrne izpolnitev te zahteve, če kupčeve izbire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Gomez ne more izvršiti</b> – na primer ob prenehanju proizvodnje nekaterih rezervnih delov ali celotnega izdelka, <b>ali</b></li> <li>▪ bi v primerjavi z drugimi možnimi zahtevami to zahtevalo previsoke stroške – npr. zahteva po zamenjavi celotne naprave z novo, če je poškodovan samo en element nizke vrednosti.</li> </ul> <p>V primeru zavrnitve zahteve, predložene s strani kupca, ob upoštevanju zgoraj navedenih razlogov, lahko <b>Gomez predlaga drugo rešitev</b>. V takem primeru lahko kupec spremeni svojo izbiri in zahteva blago, ki je v skladu s pogodbo na drug način, npr.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ če je prodajalec zavrnil zamenjavo izdelka, lahko kupec zahteva popravilo,</li> <li>▪ če prodajalec zavrnil popravilo izdelka, lahko kupec zahteva zamenjavo,</li> <li>▪ ali – v obeh primerih – zahteva znižanje kupnine ali odstop od pogodbe (<b>če je napaka pomembna</b>), se uporabi <b>spodaj opisani</b> postopek.</li> </ul> <p>Če je prijavljena reklamacija prva reklamacija določenega blaga in je kupec v okviru garancije takoj (ali kot odgovor na predlog Gomez naveden zgoraj) zahteval <b>znižanje cene</b> ali <b>odstopil od pogodbe</b> (če je napaka pomembna), <b>lahko Gomez predlaga</b> kupcu hitro <b>zamenjavo z novim blagom</b> ali <b>popravilo blaga</b>, brez pretirane obremenitve.</p> <p>V takem primeru Gomez obvesti kupca (potrošnika) o tem predlogu, ki ima pravico do spremembe prodajalčevega predloga (od zamenjave do popravila ali obratno).</p> <p><b>Opomba:</b> Predloga, ki ga je kupec podal Gomez ni mogoče spremeniti, če kupec želi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gomez pa ne more izpolniti – npr. ker je proizvodnja nekaterih rezervnih delov ali celotnega izdelka prekinjena, <b>ali</b></li> <li>▪ v primerjavi z drugimi možnimi zahtevami od Gomez zahteva previsoke stroške – zahteva po zamenjavi celotne naprave z novo, če je poškodovan samo en element nizke vrednosti.</li> </ul>
<p><b>Garancijska doba</b></p>	<p>Kupec lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti Gomez v roku dveh mesecev, ko je bila napaka odkrita. Gomez ne odgovarja za stvarne napake na blagu, ki se pokažejo potem, ko mineta dve leti, odkar je bila stvar izročena. Pravice kupca v zvezi z uveljavljanjem stvarnih napak ugasnejo s potekom dveh let od dneva, ko je kupec o stvarni napaki obvestil Gomez.</p> <p>Če je Gomez napako namerno prikril, je kupec upravičen do vložitve garancijskega zahteva ne glede na datum odkritja napake.</p>

**GOMEZ delniška družba**

Tomasza Drobnika 2, 60-693 Poznan, Poljska/Poland

Številka Državnega sodnega registra (KRS) 0000934369 (Državni sodni register pravnih oseb) |

Davčna identifikacijska številka VAT PL9721248769 | Številka poslovnega registra subjekta

(REGON) 302694351

Dokumenti potrebni za ustanovitev podjetja se hranijo na občinskem sodišču Poznań - Nowe Miasto i Wilda u Poznaniu, VIII. Oddelek za gospodarstvo – Državni sodni register (KRS), osnovni kapital 100.000 PLN, vplačan v celoti

<p><b>Rok zahtevka</b></p>	<p>Kupec lahko uveljavlja svoje pravice iz naslova stvarne napake, če o napaki obvesti Gomez <b>v roku dveh mesecev od dneva, ko je bila napaka odkrita</b>. Kupec mora v obvestilu o napaki natančneje opisati napako in Gomez omogočiti, da stvar pregleda.</p> <p>Če je kupec zahteval zamenjavo blaga zaradi napake ali odprave napake, rok za uveljavitev odstopa od pogodbe ali znižanje cene, začne veljati od trenutka neuspešnega poteka od roka zamenjave ali odprave napake.</p>
<p><b>Rok za obravnavo pritožbe</b></p>	<p>Če kupec z vložitvijo reklamacije zahteva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ zamenjavo z novim brezhibnim izdelkom,</li> <li>▪ odpravo napake na izdelku,</li> <li>▪ vrnitev dela plačanega zneska v sorazmerju z napako (za določen znesek, za katerega bi bilo treba znižati ceno),</li> </ul> <p>je Gomez dolžan zahtevek obravnavati <b>v 8 koledarskih dneh od datuma vložitve</b>. V drugih primerih je Gomez dolžan <b>v 30 dneh od datuma prejema</b> kupcu odgovoriti na reklamacijo. V primeru neupoštevanja zgornjih rokov se kupčeva reklamacija šteje kot neutemeljena.</p>
	<p>Gomez bo informacije o reševanju reklamacije podal pisno.</p> <p>Če je kupec za obravnavo reklamacije navedel svoj e-poštni naslov ali telefonsko številko, lahko Gomez stopi v stik s kupcem po elektronski pošti ali telefonu (SMS ali MMS sporočilom).</p>
<p><b>Stroški reklamacije</b></p>	<p>Kupec je dolžan blago z napako dostaviti na stroške Gomez na mesto določeno v pogodbi (če mesto ni določeno, potem tja, kjer mu je bilo blago izdano).</p> <p>Stroške zamenjave ali popravila nosi Gomez. To še posebej velja za kritje stroškov pošiljanja blaga.</p> <p>Če je reklamacija utemeljena, ima kupec pravico od Gomez zahtevati popravilo škode, ki jo je utrpel zaradi nakupa izdelka z napako.</p>
<p><b>Zaščita podatkov (osebni podatki)</b></p>	<p>Informacije o obdelavi osebnih podatkov s strani Gomez za namene reševanja reklamacij lahko najdeš v <b><u>Politiki zasebnosti</u></b>.</p>

**GOMEZ delniška družba**

Tomasza Drobniaka 2, 60-693 Poznan, Poljska/Poland

Številka Državnega sodnega registra (KRS) 0000934369 (Državni sodni register pravnih oseb) |  
Davčna identifikacijska številka VAT PL9721248769 | Številka poslovnega registra subjekta (REGON) 302694351

Dokumenti potrebni za ustanovitev podjetja se hranijo na občinskem sodišču Poznań - Nowe Miasto i Wilda u Poznaniu, VIII. Oddelek za gospodarstvo – Državni sodni register (KRS), osnovni kapital 100.000 PLN, vplačan v celoti