

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Podanie reklamácie</b></p>   | <p>Pre podanie reklamácie môže Zákazník využiť vzorový formulár reklamácie (nie je nevyhnutné využiť predmetný formulár). Vzorový formulár reklamácie je možné stiahnuť <a href="#">tu</a>.</p> <p>Reklamácie je možné zasielať spoločnosti Gomez <b>písomne</b> alebo <b>e-mailom</b> na adresu:</p> <p>1.Zboží môžete bezplatne vrátiť na výdajných miestach:<br/>https://www.packeta.sk/pobocky</p> <p>2.Vrátenie tovaru na vlastné náklady priamo do skladu v Poľsku:<br/>GOMEZ S.A.<br/>Ul. Św. Mikołaja 1<br/>62-080 Swadzim</p> <p><b>Na uvedenú adresu je potrebné zaslať reklamovaný produkt,</b></p>  |
| <p><b>Zodpovednosť za chyby tovaru v súlade s právnymi predpismi</b></p> | <p>V prípade, že má predaný tovar chybu, spoločnosť Gomez (predajca) zodpovedá za chyby v súlade s právnymi predpismi v prospech Zákazníka (kupujúceho).</p> <p>Predajca je oslobodený od zodpovednosti v rámci záruky v prípade, ak kupujúci v momente uzavretia zmluvy vedel o danej chybe tovaru (napr. tovar bol predaný po znížení jeho ceny z dôvodu predmetnej chyby).</p>   |
| <p><b>Fyzická chyba</b></p>  | <p>Fyzická chyba je nesúlad produktu so zmluvou/objednávkou. Objavuje sa predovšetkým vtedy, keď produkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>nemá vlastnosti, ktoré by produkt tohto druhu mal mať</b> (napr. telefón ruší spojenie, žiaruvzdorné materiály praskajú pod vplyvom vysokej teploty),</li> <li>▪ <b>nemá vlastnosti, o ktorých bol spotrebiteľ uistený prostredníctvom predajcu alebo reklamy,</b></li> <li>▪ <b>nie je využiteľný na cieľ o ktorom kupujúci informoval predajcu</b> pred uzavretím zmluvy, v prípade ak podnikateľ nevzniesol pripomienky týkajúce sa predmetného využitia,</li> <li>▪ <b>bol predmet kupujúcemu odovzdaný v neúplnom stave</b> (napr. notebook bez nabíjačky, ktorá mala byť súčasťou produktu).</li> </ul> <p>Predajca zodpovedá za fyzické chyby, ktoré boli zrejmé vo chvíli prenosu nebezpečnosti škody na kupujúceho alebo vznikli z dôvodu zakorenenom v predanom produkte v tom istom momente.</p> |
| <p><b>Právna vada</b></p>  | <p>Právna vada tovaru môže nastať vtedy, ak je spotrebiteľom zakúpený tovar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ vlastníctvom tretích osôb,</li> <li>▪ zaťažený právami tretích osôb,</li> <li>▪ v súvislosti s uznesením alebo rozhodnutím príslušného orgánu využiteľný alebo manipulovateľný v obmedzenom rozsahu.</li> </ul>   |
| <p><b>Nárok na reklamáciu v rámci záručnej doby</b></p>                  | <p>V prípade chyby tovaru ktorá sa vyskytne po prevzatí tovaru môže kupujúci podať žiadosť o reklamáciu v rámci záručnej doby a požiadať o:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ výmenu tovaru za nový,</li> <li>▪ opravu produktu,</li> <li>▪ zníženie ceny</li> </ul> <p>alebo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ odstúpiť od zmluvy – pokiaľ je chyba tovaru opodstatnená.</li> </ul> <p><b>Opodstatnenosť chyby:</b> Opodstatnenosť chyby tovaru je posudzovaná so zohľadnením určenia jej významu (napr. auto nejazdí) a cieľa, v súvislosti s ktorými kupujúci nadobudol tovar. Nie je možné odstúpiť od zmluvy v prípade neopodstatnenej chyby (napr. pokazený televízny ovládač nie je dôvodom na odstúpenie od kúpnej zmluvy televízneho prijímača).</p> <p><b>Zníženie ceny:</b> Znížená cena by mala byť v proporčnej hodnote vyplývajúcej zo zmluvy, v ktorej je cena tovaru s chybou adekvátne k cene tovaru bez chyby.</p>           |
| <p><b>Spôsoby vybavovania reklamácie</b></p>                             | <p>V prípade žiadosti o výmenu tovaru za nový alebo opravy tovaru v rámci záručnej doby, musí predajca vymeniť alebo opraviť tovar v <b>adekvátnom časovom rozmedzí</b> (najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie) a bez zbytočných nepríjemností na strane Zákazníka.</p>   |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>Ak je podaná reklamácia prvou reklamáciou daného tovaru a kupujúci v rámci záručnej doby <b>požiadal okamžite</b> (alebo v odpovedi na ponuku predajcu, podanú vyššie) o zníženie ceny alebo <b>odstúpenie od zmluvy</b> (ak je chyba opodstatnená), <b>môže predajca ponúknuť</b> kupujúcemu okamžitú <b>výmenu tovaru za nový</b>.</p> <p>V takomto prípade predajca informuje kupujúceho (spotrebiteľa) o predmetnej ponuke, a ten má právo zmeniť ponuku predajcu.</p>  |
| <b>Záručná doba</b>                     | <p>Predajca je povinný počas trvania <b>záručnej doby dvoch rokov od zakúpenia produktu</b> poskytnúť reklamáciu produktu, ak je fyzická chyba kúpeného produktu opodstatnená. V prípade ak predajca úmyselne zatajil chybu, kupujúci má právo podať žiadosť o reklamáciu v rámci záručnej doby bez ohľadu na čas, ktorý uplynul od zistenia chyby.</p>  |
| <b>Termín odškodnenia</b>               | <p>Pohľadávky z titulu záruky za chyby je možné uplatniť v <b>priebehu roka, odo dňa zistenia chyby</b>. V prípade, že je kupujúci aj spotrebiteľom, nemôže premlčacia doba vypršať skôr, ako dva roky od odovzdania zakúpenej veci/zakúpeného tovaru. V prípade, ak kupujúci žiadal aj o výmenu tovaru za nepoškodený, alebo o odstránenie chyby, lehota na oznámenie o odstúpení od zmluvy alebo zníženie ceny začína plynúť od okamihu márneho uplynutia lehoty na výmenu tovaru alebo odstránenie chyby.</p>   |
| <b>Lehota na vybavenie reklamácie</b>   | <p>Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu má nasledovné práva, resp. môže požadovať:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu,</li> </ul> <p>a predajca je povinný vybaviť žiadosť o reklamáciu. Prvotne určí predajca spôsob vybavenia reklamácie, a to ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr <b>do 30 dní odo dňa jej uplatnenia</b>. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.</p> <p>Spoločnosť Gomez zasiela vyjadrenie týkajúce sa vybavenia reklamácie písomne. Ak zákazník uviedol ako kontaktný údaj pre vybavenie reklamácie e-mailovú adresu alebo telefónne číslo, môžu mu byť informácie o vybavení poskytnuté e-mailom alebo telefonicky (SMS alebo MMS).</p> |
| <b>Náklady spojené s reklamáciou</b>    | <p>Zákazník podávajúci žiadosť o reklamáciu je povinný zasiať na náklady predajcu (výnimkou sú dodatočné náklady, vyplývajúce z výberu iného, ako najlacnejšieho bežného spôsobu doručenia, ktoré ponúka Gomez)</p> <p>Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa osobitného predpisu</p>  |
| <b>Politika ochrany osobných údajov</b> | <p>Informácie týkajúce sa spracúvania osobných údajov spoločnosťou Gomez v súvislosti s procesom reklamácie nájdete v <b>sekcii <a href="#">Politika ochrany osobných údajov</a></b>.</p>  |