

| | |
|---|--|
| Оформлення скарги | <p>Для подання скарги Клієнт може скористатися шаблоном форми скарги, але він не є обов'язково має бути саме таким. Шаблон форми скарги можна завантажити тут. тут</p> <p>Скарги можна надсилати до Gomez письмово або електронною поштою за такими адресами: GOMEZ Акціонерне Товариство Скарги вул. św. Mikołaja 1 62-080 Swadzim Польща/Poland електронна пошта: reklamacje@gomez.pl</p> <p>За цією ж адресою необхідно відправити й товар, щодо якого розглядається скарга.</p> |
| Відповідальність за невідповідність товару з договором | <p>У разі невідповідності товару з договором купівлі-продажу, Клієнт (який є споживачем або фізичною особою, яка укладає договір, безпосередньо пов'язаний з його господарською діяльністю, якщо зі змісту цього договору випливає, що він не має професійного характеру) для цієї особи, що випливає, зокрема, з предмета його підприємницької діяльності), наданих на основі положень Центрального реєстру та інформації про господарську діяльність), Gomez діє в силі права відповідно до положень закону, як зазначено нижче. Gomez звільняється від відповідальності за невідповідність товару договору, якщо клієнт був чітко проінформований не пізніше, ніж під час укладення договору, що певна характеристика товару відхиляється від вимог відповідності умови та чітко і окремо приймається відсутність певної характеристики товару, наприклад, знижена ціна через певний дефект.</p> |
| Відповідність товару з договором купівлі-продажу | <p>Товар є відповідним до характеристики в договорі, якщо, зокрема:</p> <ol style="list-style-type: none">1) опис, тип, кількість, якість, комплектність і функціональність, а щодо товарів з цифровими елементами - також сумісність, взаємодія та наявність оновлень;2) придатність для конкретної цілі, для якої цей товар потрібен Клієнту, про яку Клієнт повідомив Gomez не пізніше, ніж під час укладення договору купівлі-продажу, і яку Gomez затвердив. <p>Крім того, для того, щоб товар вважатися таким, що відповідає договору купівлі-продажу, товар повинен:</p> <ol style="list-style-type: none">1) бути придатним для цілей, для яких зазвичай використовуються товари цього типу, беручи до уваги чинне законодавство, технічні стандарти чи належну практику;2) бути у такій кількості та мати такі властивості, у тому числі довговічність та безпеку, а щодо товарів з цифровими елементами – також функціональність та сумісність, які характерні для товарів цього типу та на які може розумно розраховувати. Клієнт, враховуючи характер товару та публічне запевнення, надане підприємцем, його юридичними попередниками або особами, які діють від їх імені, зокрема в рекламі чи на етикетці, якщо Gomez не спростує, що:<ol style="list-style-type: none">a) не знав про публічне запевнення і, за обґрунтованою оцінкою, не міг про нього знати,b) перед укладенням договору купівлі-продажу публічне запевнення було виправлено відповідно до умов і форми, в яких було надано публічне запевнення, або в інший спосіб,v) публічне запевнення не вплинуло на рішення Клієнта укласти договір;3) бути доставленим з упаковкою, аксесуарами та інструкціями, які Клієнт може обґрунтовано очікувати;4) мати таку саму якість, що й зразок або візерунок, який Gomez надав Клієнту до укладення договору, і відповідати опису такого зразка або шаблону. <p>Gomez несе відповідальність за будь-яку невідповідність товарів, яка виявлена на момент доставки та протягом двох років з цього моменту.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>Претензії щодо невідповідності товару від договору купівлі-продажу</p> | <p>Якщо товар не відповідає умовам договору, Клієнт може вимагати його направи або заміни.</p> <p>Якщо товар не відповідає договору купівлі-продажу, замовник може подати заяву про зниження ціни або про відмову від договору, якщо:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Gomez відмовився привести товар у відповідність з контрактом; 2) Gomez не зміг привести товар у відповідність з договором купівлі-продажу; 3) невідповідність товару договору зберігається, навіть якщо Gomez намагався привести товар у відповідний вигляд чи стан; 4) невідповідність товару договору є достатньо значною, щоб виправдати зниження ціни або відмову від договору без попередньої спроби замінити або направити товар; 5) із заяви Gomez стає зрозуміло, що він не приведе товар у відповідність з договором протягом адекватного часу або без зайвих незручностей для Клієнта. <p>Клієнт не має права відмовитися від договору, якщо невідповідність товару договору є незначною. Вважається, що невідповідність товару договору вже є істотною.</p> <p>Якщо невідповідність стосується лише деяких товарів, доставлених за договором купівлі-продажу, клієнт може відмовитися від договору лише щодо цих товарів, а також щодо інших товарів, придбаних клієнтом разом із невідповідними товарами, якщо не можна очікувати, що Клієнт погодиться залишити лише товари відповідно до стану, як в договорі купівлі-продажу.</p> |
| <p>Методи роботи зі скаргами</p> | <p>У разі заяви щодо заміни товару на новий або направи товару через невідповідність товару умовам договору, Gomez замінює товар або усуває дефект протягом адекватного терміну без зайвих незручностей для Клієнта.</p> <p>Gomez може замінити товар, коли Клієнт вимагає ремонту, або Gomez може здійснити ремонт, коли Клієнт вимагає заміни, якщо приведення товару у відповідність із способом, вибраним Клієнтом, є неможливим або вимагатиме надмірних витрат для фірми. Якщо направи і заміна неможливі або потребуватимуть надмірних витрат для підприємця, він може відмовитися від приведення товару у відповідність з договором.</p> |
| <p>Строк відповідальності</p> | <p>Gomez несе відповідальність за будь-яку невідповідність товарів, яка існує на момент доставки та виявлена протягом двох років з того моменту.</p> <p>Gomez не може посилається на закінчення строку для встановлення невідповідності товару договору купівлі-продажу, якщо ця невідповідність була шахрайським шляхом прихована.</p> |
| <p>Термін для розгляду позовів</p> | <p>Термін дії претензій щодо невідповідності товару договору закінчується через два роки, починаючи з дати виявлення невідповідності товару договору купівлі-продажу.</p> <p>Проте, якщо покупець є споживачем або фізичною особою, яка уклала договір, безпосередньо пов'язаний з його підприємницькою діяльністю, якщо зі змісту цього договору випливає, що він не має для цієї особи професійного характеру, що випливає, зокрема, з предмета його підприємницької діяльності, на підставі положень Центрального реєстру та відомостей про господарську діяльність, строк позовної давності не може закінчитися до закінчення двох років з моменту доставки товару.</p> <p>Крім того, якщо покупець вимагав заміни товару або приведення товару до відповідного стану, як прописано в договорі купівлі-продажу, перебіг строку для подання заяви про відмову від договору або зниження ціни починається із безпідставним закінченням строку заміни товару або відновлення товару, у відповідності товару з договором.</p> |
| <p>Термін розгляду скарги</p> | <p>Gomez зобов'язаний розглянути скаргу протягом 14 календарних днів з моменту її подання. В інших випадках Gomez зобов'язаний надати покупцеві відповідь на скаргу протягом 14 днів з моменту її отримання. Якщо вищезазначені терміни не дотримуються, вважається, що продавець визнав скаргу обґрунтованою.</p> <p>Gomez надає Клієнту інформацію про те, як розглядатиметься скарга, у письмовій формі.</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>Якщо Клієнт вказав адресу електронної пошти або номер телефону для розгляду скарги, інформація про спосіб розгляду скарги Gomez може бути надіслана йому електронною поштою або телефоном (смс або mms).</p> |
| Витрати на розгляд скарги | <p>Витрати на направу або заміну, включаючи, зокрема, витрати на перевезення, транспорт, оплату праці та матеріали, несе Gomez. Клієнт надає Gomez товар, який підлягає ремонту або заміні. Gomez отримує товар від Клієнта за свій рахунок.</p> <p>У разі відмови від договору купівлі-продажу клієнт негайно повертає товар Gomez за свій рахунок. Gomez повертає ціну Клієнту негайно, не пізніше ніж протягом 14 днів з моменту отримання товару або підтвердження його повернення. Gomez повертає ціну, використовуючи той самий спосіб оплати, який використав Клієнт, якщо Клієнт раніше не погодився на інший спосіб повернення, який не передбачає для нього жодних витрат.</p> |
| Політика конфіденційності (персональні дані) | <p>Інформація про обробку персональних даних Gomez у зв'язку з процесом розгляду скарги міститься в <u>Політиці конфіденційності</u>.</p> |