

<p><b>Składanie reklamacji</b></p>	<p>Aby złożyć reklamację, Klient może skorzystać z wzoru formularza reklamacji, jednak nie jest to obowiązkowe. Wzór formularza reklamacji można pobrać <a href="#">tutaj</a>.</p> <p>Reklamacje można kierować do Gomez <b>pisemnie</b> lub <b>mailowo</b> na następujące adresy: GOMEZ S.A. <b>Reklamacje</b> ul. św. Mikołaja 1 62-080 Swadzim Polska/Poland e-mail: reklamacje@gomez.pl</p> <p><b>Na ten sam adres należy przestać reklamowany produkt.</b></p>
<p><b>Odpowiedzialność za wady zgodnie z przepisami prawa</b></p>	<p>Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, Gomez (jako sprzedawca) odpowiada wobec Klienta (jako kupującego) zgodnie z przepisami prawa (rękojnia za wady). Rozróżnia się dwa rodzaje wad: fizyczne i prawne.</p> <p>Sprzedawca jest zwolniony z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący w momencie zawarcia umowy wiedział o wadzie, np. towar był sprzedawany po obniżonej cenie z uwagi na określoną usterkę.</p>
<p><b>Wada fizyczna</b></p>	<p>Wada fizyczna <b>to</b> niezgodność produktu z umową. Występuje ona w szczególności wtedy, gdy rzecz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>nie ma właściwości, które produkt tego rodzaju powinien mieć</b> – np. telefon przerywa połączenia, naczynie żaroodporne pęka pod wpływem wysokiej temperatury,</li> <li>▪ <b>nie ma właściwości, o których kupujący został zapewniony przez sprzedawcę lub reklamę,</b></li> <li>▪ <b>nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę</b> przy okazji zawierania umowy, jeśli przedsiębiorca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia,</li> <li>▪ <b>została wydana kupującemu w stanie niezpełnym</b> – np. laptop sprzedany bez ładowarki, choć powinna być w zestawie.</li> </ul> <p>Sprzedawca odpowiada za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili.</p>
<p><b>Wada prawna</b></p>	<p>Wada prawna może polegać na tym, że kupiony przez kupującego towar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ jest własnością osoby trzeciej,</li> <li>▪ jest obciążony prawem osoby trzeciej,</li> <li>▪ cechuje się ograniczeniami w korzystaniu lub rozporządzaniu nim w wyniku decyzji lub orzeczenia właściwego organu.</li> </ul>
<p><b>Żądania z tytułu rękojmi</b></p>	<p>W razie wystąpienia wady kupujący może złożyć do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi i zażądać:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ wymiany towaru na nowy,</li> <li>▪ naprawy towaru,</li> <li>▪ obniżenia ceny,</li> </ul> <p> bądź:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ odstąpić od umowy – <b>o ile wada jest istotna.</b></li> </ul> <p><b>Istotność wady:</b> Istotność wady ocenia się z uwzględnieniem jej znaczenia dla przeznaczenia (np. samochód nie jeździ) i celu, z myślą o których kupujący nabył towar. Nie jest możliwe odstąpienie od umowy w przypadku wystąpienia wady nieistotnej (np. zepsuty pilot od telewizora nie pozwala na odstąpienie od umowy zakupu odbiornika).</p> <p><b>Obniżenie ceny:</b> Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady.</p>
<p><b>Sposoby rozpatrywania reklamacji</b></p>	<p>W przypadku żądania wymiany towaru na nowy lub naprawy towaru w ramach rękojmi za wady, sprzedawca musi wymienić towar lub usunąć wadę <b>w rozsądnym czasie (nie ma tu określonego terminu)</b> i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego. Dopiero jeśli tego nie uczyni, kupujący może wyznaczyć mu czas na spełnienie żądania, a w przypadku dalszej beczynności sprzedawcy i upływu wyznaczonego terminu, kupującemu wolno odstąpić od umowy lub żądać obniżenia ceny.</p> <p>Wybór żądania z tytułu rękojmi należy zasadniczo do kupującego, jednak sprzedawca – jeśli nie zgadza się z wyborem kupującego - może pod pewnymi warunkami zaproponować mu inne rozwiązanie.</p>

	<p>Musi to się to odbywać w ramach przesłanek dozwolonych prawem – pod uwagę mogą być brane okoliczności takie jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ łatwość i szybkość wymiany lub naprawy towaru,</li> <li>▪ charakter wady – istotna czy nieistotna,</li> <li>▪ czy towar był wcześniej reklamowany.</li> </ul> <p>Jeśli kupujący żąda <b>wymiany rzeczy</b> lub <b>jej naprawy</b>, sprzedawca może odmówić spełnienia tego żądania, jeśli wybór kupującego:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ byłaby <b>niemożliwy do zrealizowania dla sprzedawcy</b> – np. ze względu na zaprzestanie produkcji określonych części zamiennych lub całego towaru <b>albo</b></li> <li>▪ w porównaniu z drugim z możliwych żądań <b>wymagałaby nadmiernych kosztów</b> – np. żądanie wymiany całego urządzenia na nowe, jeśli uszkodzenie dotyczy jednego elementu o niskiej wartości.</li> </ul> <p>Odmawiając spełnienia zgłoszonego przez kupującego żądania z powołaniem na powyższe względy, <b>sprzedawca może zaproponować mu inne rozwiązanie</b>. W takim przypadku kupujący może zmienić swój wybór i żądać doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową w inny sposób, np.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ jeśli odmowa sprzedawcy dotyczyła wymiany produktu, kupujący może żądać naprawy,</li> <li>▪ jeśli odmowa sprzedawcy dotyczyła naprawy produktu, to kupujący może żądać wymiany,</li> <li>▪ bądź – w obu przypadkach - zażądać obniżenia ceny lub odstąpić od umowy (<b>o ile wada jest istotna</b>); wówczas stosuje się <b>procedurę opisaną poniżej</b>.</li> </ul> <p>Jeżeli zgłoszona reklamacja, jest pierwszą reklamacją danego towaru i kupujący zażądał w ramach rękojmi za wady od razu (lub w odpowiedzi na propozycję sprzedawcy, wskazaną powyżej) <b>obniżenia ceny</b> lub <b>odstąpił od umowy</b> (o ile wada jest istotna), <b>sprzedawca może zaproponować</b> kupującemu niezwłoczną <b>wymianę towaru na nowy</b> lub <b>naprawę towaru</b>, niewiążącą się z nadmiernymi niedogodnościami.</p> <p>W takim wypadku sprzedawca informuje o tej propozycji kupującego, który ma prawo do zmiany propozycji sprzedawcy (z wymiany na naprawę lub odwrotnie).</p> <p><b>Uwaga:</b> Zmiana propozycji sprzedawcy przez kupującego <b>nie jest możliwa</b>, jeśli to, czego chce kupujący, jest:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ niemożliwe do spełnienia dla sprzedawcy – np. ze względu na zaprzestanie produkcji określonych części zamiennych lub całego towaru <b>albo</b></li> <li>▪ w porównaniu z drugim z możliwych żądań, wymaga od sprzedawcy nadmiernych kosztów – np. żądanie wymiany całego urządzenia na nowe, jeśli uszkodzenie dotyczy jednego elementu o niskiej wartości.</li> </ul>
<p><b>Okres rękojmi</b></p>	<p>Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona w sprzedanym produkcie przed upływem <b>dwóch lat od wydania</b> rzeczy sprzedanej.</p> <p>Jeżeli sprzedawca podstępnie zataił wady towaru, kupującemu przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji z tytułu rękojmi bez względu na okres, jaki upłynął od stwierdzenia wady.</p>
<p><b>Termin dochodzenia roszczeń</b></p>	<p>Roszczenia z tytułu rękojmi za wady przedawniają się z <b>upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady</b>. Przy czym jeżeli kupującym jest konsument lub osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem dwóch lat od wydania rzeczy sprzedanej.</p> <p>Ponadto jeżeli kupujący żądał wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady, bieg terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany rzeczy lub usunięcia wady.</p>
<p><b>Termin rozpatrzenia reklamacji</b></p>	<p>Jeżeli złożona przez kupującego reklamacja zawiera żądanie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ naprawy towaru,</li> <li>▪ wymiany towaru na nowy,</li> <li>▪ obniżenia ceny towaru (określając kwotę, o którą cena ma być obniżona),</li> </ul> <p>sprzedawca ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji <b>w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia</b>. W pozostałych przypadkach Gomez jest obowiązany udzielić kupującemu odpowiedzi na</p>

	<p>reklamację <b>w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania</b>. W przypadku niedotrzymania powyższych terminów przyjmuje się, że sprzedawca uznał reklamację za zasadną.</p> <p>Gomez przekazuje Klientowi informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji pisemnie. Jeśli Klient podał na potrzeby rozpatrywania reklamacji swój adres e-mail lub numer telefonu, informacja o sposobie rozpatrzenia reklamacji przez Gomez może mu zostać przekazana przez Gomez mailowo lub telefonicznie (wiadomością sms lub mms).</p>
<b>Koszty reklamacji</b>	<p>Klient składający reklamację powinien na koszt sprzedawcy dostarczyć wadliwą rzecz do miejsca wskazanego w umowie (jeżeli tego miejsca nie określono, tam gdzie została mu wydana). Koszty wymiany lub naprawy ponosi sprzedawca. W szczególności obejmuje to koszty dostarczenia rzeczy.</p> <p>Jeżeli reklamacja okazała się zasadna, kupujący ma również prawo żądać od sprzedawcy naprawienia szkody, którą poniósł z powodu nabycia wadliwego produktu.</p>
<b>Polityka prywatności (dane osobowe)</b>	<p>Informacje dot. przetwarzania przez Gomez danych osobowych w związku z obsługą procesu reklamacji. Zawarte są w <b>Polityce prywatności</b>.</p>