

<p><b>Подаване на рекламация</b></p>	<p>За да подаде рекламация, клиентът може да използва заявление за рекламация по образец, въпреки че това не е задължително. Образец от заявлението за рекламация може да изтеглите от <a href="#">ТУК</a>.</p> <p>Рекламацията до Gomez се изпраща писмено или по имейл на следните адреси:  <b>ESCONT/PACKETA (COLETARIA.RO)</b>  <b>99354538</b>  <b>Офис ЕКОНТ РУСЕ ДРУЖБА</b>  <b>бул.Васил Левски 4</b>  <b>7000 РУСЕ</b>  <b>България</b>  e-mail: <a href="mailto:shop@gomez.bg">shop@gomez.bg</a></p> <p>На същия адрес се изпраща и продукта, за който се отнася рекламацията.</p>
<p><b>Отговорност за дефекти, в съответствие със закона</b></p>	<p>Ако продадената стока има дефект, Gomez (като продавач) носи отговорност пред Клиента (като купувач) съгласно разпоредбите. Различават се два вида дефекти: физически и юридически.</p> <p>Продавачът не носи отговорност за гаранцията, ако купувача в момента на сключване на договора е знаел за дефекта, например стоката е продавана с намалена цена, неизправността е описана в забележка .</p>
<p><b>Физически дефект</b></p>	<p>Физическият дефект това е несъответствие на продукта с описанието му в договора. Проявява се когато продукта:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ не притежава свойствата и функциите, които продукт от този вид трябва да има – например телефон прекъсва връзката, огнеупорен съд се пука при висока температура,</li> <li>▪ не притежава качествата, за които клиентът е бил уверен от продавача или рекламата че притежава,</li> <li>▪ не може да се използва за целта, за която е бил купен и продавачът е бил уведомен за тази цел при сключване на договора, освен в случаите когато е отбелязано от производителя че няма такова предназначение на продукта,</li> <li>▪ продаден е на купувача не напълно окомплектован – нпр. лаптоп, продаден без зарядно устройство, въпреки че е част от пълния комплект на продукта.</li> </ul> <p>Продавачът отговаря за физически дефекти, които са съществували в момента на прехвърляне на риска върху купувача ( момента на продажбата) или са възникнали в този момент по причина на вродени дефекти на продадената вещь.</p>
<p><b>Дефект, произтичащ от нарушени законови разпоредби</b></p>	<p>Дефектът се проявява в случаите когато купения от клиента продукт е:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ собственост на трето лице,</li> <li>▪ върху него имат права трети лица,</li> <li>▪ очертани се ограничения в използването му или разпореждането с него, във връзка с решение или разпореждане на компетентен орган.</li> </ul>
<p><b>Заявка за предявяване на гаранция</b></p>	<p>В случай на настъпил дефект, купувача може да подаде до продавача заявка за рекламация и да поиска:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ замяна на стоката с нова,</li> <li>▪ поправка на стоката,</li> <li>▪ намаление на цената,</li> </ul> <p>или:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ да се прекрати договора – ако дефекта е значителен.</li> </ul> <p><b>Значимост на дефекта:</b> Значимостта на дефекта се оценява от гледна точка на значението му за основната функция на стоката и целта, за която е била придобита (нпр. автомобила не се движи). Не е възможно договора да бъде прекратен при незначителен дефект (напр. повредено дистанционно на телевизор не е причина за прекратяване на договора за покупка).</p> <p><b>Намаление на цената:</b> Намалението на цената е пропорционално в зависимост от тежестта на дефекта.</p>

<p><b>Разглеждане на рекламацията</b></p>	<p>В случаите, когато се иска замяна на стоката с нова или поправка в рамките на гаранцията, продавача трябва да извърши това в <b>разумен срок (няма уточнение колко дълъг е срока)</b> и без прекомерни неудобства за купувача. Ако това не бъде извършено, купувача може да определи време за изпълнение на искането, а в случай на последвало бездействие и пропускане на определения срок, купувача може да прекрати договора или да иска намаление на цената.</p> <p>Купувачът има право да избере каква претенция за гаранция да предяви, ако продавача не е съгласен с избора му може при определени условия да му предложи друго решаване на проблема. Това трябва да става при условия, позволени от закона – като се вземат предвид обстоятелства като:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ по-бърза и лесна замяна от поправка на стоката,</li> <li>▪ характер на дефекта – значим или несъществен,</li> <li>▪ дали за стоката и преди това е била предявявана рекламация.</li> </ul> <p>Ако купувача иска замяна на стоката или поправка на дефекта, продавача може да откаже изпълнението на такова искане, ако:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ избора на купувача е <b>невъзможно да бъде реализиран от продавача</b> – например прекратяване производството на определена част или на целия продукти</li> <li>▪ в сравнение с другите възможности това искане ще донесе <b>прекомерно високи разходи</b> – например замяна на цялото устройство с ново, ако повредата се отнася до елемент с ниска стойност.</li> </ul> <p>Отхвърляйки изпълнението на искането на купувача, от гледна точка на изброените по-горе причини, <b>продавача може да му предложи друго решение</b>. В този случай потребителят, може да промени своя избор и да поиска друг начин по който да получи стоката в състояние, отговарящо на описанието ѝ в договора, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ако продавача откаже замяна на продукта, купувача може да поиска поправка на дефекта,</li> <li>▪ ако продавача откаже поправка, купувача може да поиска замяна,</li> <li>▪ или– ако откаже и двете възможности–да поиска намаление на цената или прекратяване на договора т.е. връщане на стоката и възстановяване на цялата сума (<b>ако дефекта е значителен</b>); в този случай се изпълнява <b>процедурата описана по-долу</b>.</li> </ul> <p>Ако рекламацията е първа за дадената стока, и купувача е поискал в рамките на гаранцията от първия път (или в отговор на предложението на продавача, описано по-горе) <b>намаление на цената</b> или <b>прекратяване на договора</b> (ако дефекта е значителен), <b>продавача може да предложи</b> на купувача незабавна <b>замяна на стоката с нова</b> или <b>поправка на стоката</b>, без това да причинява прекалени неудобства.</p> <p>В този случай продавача информира за това предложение купувача(потребителя), който има право да промени искането си (вместо замяна, поправка или обратното).</p> <p><b>Внимание:</b> Промяна на офертата на продавача, инициирана от купувача <b>не е възможно</b>, ако това което иска потребителя е :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ невъзможно за изпълнение от продавача – напр. прекратено е производството на определена част или целия продукт <b>или</b></li> <li>▪ в сравнение с другите възможности , изисква прекомерни разходи за продавача – напр. искането за замяна на целия продукт с нов, ако повредата се отнася за незначителна част с ниска стойност.</li> </ul>
<p><b>Срок на гаранцията</b></p>	<p>Продавача е отговорен за гаранцията, ако физическия дефект е открит преди изтичането на две години от предаването на стоката.</p> <p>Ако продавача умишлено е укрил дефекта на стоката, купувача има право да подаде рекламация без значение на срока, който е минал от установяване на дефекта.</p>
<p><b>Краен срок за предявяване на претенция (иск)</b></p>	<p>Претенцията за гаранция на дефектирал продукт има давност <b>една година считано от деня на установяване на дефекта</b>.</p> <p>В същото време за купувача (потребителя), давността не може да е по-малка от две години от момента на предаване на продадената стока.</p> <p>Ако купувача е поискал замяна на стоката с друга без дефект, или отстраняване на дефекта, срока на давността за подаване на заявление за прекратяване на договора или намаление на цената започва да тече от момента на изтичане на срока за замяна или поправка на дефекта.</p>

<b>Срок за разглеждане на рекламацията</b>	<p>Ако подадената от потребителя рекламация съдържа искане за:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ поправка на стоката,</li><li>■ замяна на стоката с нова,</li><li>■ намаление на цената на стоката (посочена е сумата, с която цената трябва да бъде намалена),</li></ul> <p>продавача има задължение да разгледа рекламацията в срок от 14 календарни дни, считано от деня на нейното подаване. В останалите случаи Gomez е задължен да даде отговор на потребителя в срок от <b>30 дни от датата на подаване на рекламацията</b>. В случаите, когато няма отговор в рамките на определения срок се счита, че продавача е признал рекламацията за основателна.</p> <p>Gomez уведомява Клиента за становището си от разгледаната рекламация писмено. Ако Клиента е дал за тази цел своя e-mail или телефонен номер становището може да се изпрати чрез имейла или със съобщение (sms или mms).</p>
<b>Разходи по рекламацията</b>	<p>Клиентът, подаващ заявление за рекламация е длъжен за сметка на продавача да изпрати дефектната стока до мястото посочено в договора (а когато това място не е посочено там, от където е получена).</p> <p>Разходите за замяна или поправка носи продавача. Това включва и разходите за доставка на стоката.</p> <p>Ако дефекта се е оказал значителен , то потребителя има право да иска от продавача обезщетение за вредите, нанесени му от закупения продукт.</p>
<b>Политика за поверителност (лични данни)</b>	<p>Информация, касаеща обработваните от Gomez лични данни във връзка с обслужването на процеса по рекламация, се съдържа в <a href="#">Политиката за поверителност</a>.</p>