

<p>Υποβολή καταγγελίας</p>	<p>Για την υποβολή καταγγελίας, ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει το πρότυπο φόρμας καταγγελίας, αλλά δεν είναι υποχρεωτικό. Μπορείτε να κατεβάσετε ένα πρότυπο της φόρμας καταγγελίας εδώ.</p> <p>Τα παράπονα μπορούν να απευθυνθούν γραπτώς στον Gomez ή μέσω e-mail στις ακόλουθες διευθύνσεις:</p> <p>GOMEZ S.A. Καταγγελία/Παράπονα οδός św.Mikołaja 1 62-080 Swadzim Polska / Πολωνία e-mail: katastima@gomez.gr</p> <p>Η τρέχουσα διεύθυνση αποστολής για τα διαφημιζόμενα προϊόντα μπορείτε να βρείτε εδώ</p>
<p>Ευθύνη για τα ελαττώματα σύμφωνα με το νόμο</p>	<p>Εάν το προϊόν που πωλείται έχει ελάττωμα, η Gomez (ως πωλητής) ευθύνεται έναντι του Πελάτη (ως αγοραστή) σύμφωνα με τη νομοθεσία (εγγύηση για ελαττώματα). Υπάρχουν δύο τύποι ελαττωμάτων: φυσικά και νομικά.</p> <p>Ο πωλητής απαλλάσσεται από την ευθύνη βάσει της εγγύησης εάν ο αγοραστής γνώριζε για το ελάττωμα τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης/συμβολαίου, π.χ. τα αγαθά πωλήθηκαν σε μειωμένη τιμή λόγω συγκεκριμένου ελαττώματος.</p>
<p>Φυσικό ελάττωμα</p>	<p>Ένα φυσικό ελάττωμα είναι η μη συμμόρφωση του προϊόντος με τη σύμβαση ή η έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων. Εμφανίζεται ιδίως όταν το αντικείμενο:</p> <ul style="list-style-type: none"> • δεν έχει τις ιδιότητες που πρέπει να έχει ένα προϊόν αυτού του τύπου - π.χ. το τηλέφωνο διακόπτει τις κλήσεις, το ανθεκτικό στη θερμότητα δοχείο σπάει λόγω της υψηλής θερμοκρασίας, • δεν διαθέτει ιδιότητες που ο καταναλωτής έχει παράσχει από τον πωλητή ή τη διαφήμιση, • δεν είναι κατάλληλο για τον σκοπό για τον οποίο ο αγοραστής ενημέρωσε τον πωλητή κατά τη σύναψη της σύμβασης, εάν ο επιχειρηματίας δεν προέβαλε αντιρρήσεις σχετικά με την προβλεπόμενη χρήση του, • παραδόθηκε στον αγοραστή σε ημιτελή κατάσταση - π.χ. φορητός υπολογιστής που πωλήθηκε χωρίς φορτιστή, αν και πρέπει να συμπεριληφθεί. <p>Ο πωλητής είναι υπεύθυνος για τα φυσικά ελαττώματα που υπήρχαν τη στιγμή που ο κίνδυνος μετακυλίθηκε στον αγοραστή ή προήλθε από αιτία εγγενή στο αντικείμενο που πωλήθηκε ταυτόχρονα.</p>
<p>Νομικό ελάττωμα</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ένα νομικό ελάττωμα μπορεί να είναι ότι τα αγαθά που αγοράστηκαν από τον καταναλωτή: • ανήκουν σε τρίτο μέρος, • επιβαρύνεται με το δικαίωμα τρίτου μέρους, • χαρακτηρίζεται από περιορισμούς στη χρήση ή τη διάθεσή του ως αποτέλεσμα απόφασης ή απόφασης της αρμόδιας αρχής.
<p>Αιτήματα εγγύησης</p>	<p>Σε περίπτωση ελαττώματος, ο αγοραστής μπορεί να υποβάλει αξίωση βάσει της εγγύησης στον πωλητή και να ζητήσει διαζευκτικά:</p> <ul style="list-style-type: none"> • αντικατάσταση αγαθών με νέο, • επισκευή εμπορευμάτων, • μείωση τιμής, • υπαναχώρηση από τη σύμβαση - εάν το ελάττωμα είναι ουσιώδες <p>Σοβαρότητα του ελαττώματος: Η σημασία του ελαττώματος εκτιμάται λαμβάνοντας υπόψη τη σημασία του για το σκοπό (π.χ. το αυτοκίνητο δεν λειτουργεί) και το σκοπό για τον οποίο ο αγοραστής αγόρασε τα αγαθά. Δεν είναι δυνατή η απόσυρση από τη σύμβαση σε περίπτωση μικρού ελαττώματος (π.χ. ένα σπασμένο τηλεχειριστήριο τηλεόρασης δεν σας επιτρέπει να αποσύρετε από τη σύμβαση για την αγορά του δέκτη).</p>

	<p>Μείωση τιμής: Η μειωμένη τιμή πρέπει να παραμείνει σε αναλογία με την τιμή που προκύπτει από τη σύμβαση στην οποία η αξία του ελαττωματικού είδους είναι ίση με την αξία του αντικειμένου χωρίς ελάττωμα.</p>
<p>Τρόποι αντιμετώπισης καταγγελιών</p>	<p>Σε περίπτωση αιτήματος για αντικατάσταση των αγαθών με καινούργιο ή επισκευή των προϊόντων υπό την εγγύηση για ελαττώματα, ο πωλητής πρέπει να αντικαταστήσει τα αγαθά ή να αφαιρέσει το ελάττωμα εντός εύλογου χρονικού διαστήματος (δεν υπάρχει χρονικό όριο εδώ) και χωρίς αδικαιολόγητη ταλαιπωρία στον αγοραστή. Μόνο εάν δεν το πράξει, ο αγοραστής μπορεί να του δώσει χρόνο για να ικανοποιήσει το αίτημα και σε περίπτωση περαιτέρω αδράνειας του πωλητή και τη λήξη της καθορισμένης περιόδου, ο αγοραστής μπορεί να ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση ή να ζητήσει μείωση της τιμής.</p> <p>Η επιλογή του δικαιώματος εκ των ανωτέρω εξαρτάται ουσιαστικά από τον αγοραστή, αλλά ο πωλητής - εάν δεν συμφωνεί με την επιλογή του αγοραστή - μπορεί, υπό ορισμένες προϋποθέσεις, να προτείνει μια διαφορετική λύση.</p> <p>Αυτό πρέπει να γίνει υπό τους όρους που επιτρέπονται από το νόμο - όπως:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ευκολία και ταχύτητα αντικατάστασης ή επισκευής αγαθών, • τη φύση του ελαττώματος - σημαντική ή ασήμαντη, • εάν τα προϊόντα διαφημίστηκαν προηγουμένως. <p>Εάν ο αγοραστής ζητήσει την αντικατάσταση ή επισκευή του αντικειμένου, ο πωλητής μπορεί να αρνηθεί να συμμορφωθεί με αυτό το αίτημα εάν η επιλογή του αγοραστή:</p> <ul style="list-style-type: none"> • θα ήταν αδύνατη για τον πωλητή - π.χ. λόγω διακοπής της παραγωγής ορισμένων ανταλλακτικών ή ολόκληρων των αγαθών, ή • θα απαιτούσε υπερβολικό κόστος σε σύγκριση με το δεύτερο πιθανό αίτημα - π.χ. ένα αίτημα για αντικατάσταση ολόκληρης της συσκευής με μια νέα, εάν η ζημιά σχετίζεται με ένα στοιχείο χαμηλής αξίας <p>Αρνούμενοι να συμμορφωθούν με το αίτημα του αγοραστή για τους παραπάνω λόγους, ο πωλητής μπορεί να προτείνει μια διαφορετική λύση. Σε αυτήν την περίπτωση, ο καταναλωτής μπορεί να αλλάξει την επιλογή του και διαφορετικά να απαιτήσει τη συμμόρφωση των προϊόντων με τη σύμβαση, π.χ.</p> <ul style="list-style-type: none"> • εάν ο πωλητής αρνηθεί να αντικαταστήσει τα αγαθά, ο αγοραστής μπορεί να ζητήσει επισκευή, • Εάν η άρνηση του πωλητή σχετίζεται με την επισκευή του προϊόντος, ο αγοραστής μπορεί να ζητήσει αντικατάσταση, • ή - και στις δύο περιπτώσεις - ζητήστε μείωση της τιμής ή απόσυρση από τη σύμβαση (εάν το ελάττωμα είναι σημαντικό) · Στη συνέχεια χρησιμοποιείται η διαδικασία που περιγράφεται παρακάτω. <p>Εάν η καταγγελία είναι η πρώτη καταγγελία ενός δεδομένου/ συγκεκριμένου προϊόντος και ο αγοραστής ζήτησε, με την εγγύηση για ελαττώματα, αμέσως (ή σε απάντηση στην παραπάνω πρόταση του πωλητή) μείωση της τιμής ή υπαναχώρηση από τη σύμβαση (εάν το ελάττωμα είναι ουσιώδες), ο πωλητής μπορεί να προσφέρει στον αγοραστή άμεση αντικατάσταση με νέο Προϊόν ή επισκευή αγαθών, χωρίς υπερβολική ταλαιπωρία.</p> <p>Σε αυτήν την περίπτωση, ο πωλητής ενημερώνει τον αγοραστή (καταναλωτή) σχετικά με αυτήν την πρόταση, ο οποίος έχει το δικαίωμα να αλλάξει την πρόταση του πωλητή (από αντικατάσταση σε επισκευή ή αντίστροφα).</p> <p>Προσοχή: Ο αγοραστής δεν μπορεί να αλλάξει την πρόταση του πωλητή εάν αυτό που θέλει ο καταναλωτής είναι:</p> <ul style="list-style-type: none"> • αδύνατο για τον πωλητή - π.χ. λόγω διακοπής της παραγωγής ορισμένων ανταλλακτικών ή ολόκληρου του εμπορεύματος, ή • απαιτεί υπερβολικό κόστος από τον πωλητή σε σύγκριση με το δεύτερο πιθανό αίτημα - π.χ. να ζητήσει την αντικατάσταση ολόκληρης της συσκευής με μια νέα, εάν η ζημιά σχετίζεται με ένα στοιχείο

	χαμηλής αξίας.
Περίοδος εγγύησης	Ο πωλητής ευθύνεται με την εγγύηση εάν εντοπιστεί πραγματικό ελάττωμα στο πωλημένο προϊόν πριν από τη λήξη δύο ετών από την παράδοση του πωληθέντος αντικειμένου.
Προθεσμία για την άσκηση αξιώσεων	Οι αξιώσεις βάσει της εγγύησης για ελαττώματα λήγουν μετά από δύο έτη από την παράδοση του προϊόντος δυνάμει του άρθρου 554 ΑΚ, εκτός αν ο πωλητής απέκρυψε ή αποσιώπησε με δόλο το ελάττωμα ή την έλλειψή της συνομολογημένης ιδιότητας, οπότε δεν μπορεί να επικαλεσθεί την ως άνω παραγραφή σύμφωνα με το άρθρο 557 ΑΚ. Επιπλέον, εάν ο αγοραστής ζήτησε αντικατάσταση του αντικειμένου με μη ελαττωματικό ή αφαίρεση του ελαττώματος, η προθεσμία για την υποβολή δήλωσης υπαναχώρησης από τη σύμβαση ή τη μείωση της τιμής ξεκινά με την αναποτελεσματική λήξη της προθεσμίας αντικατάστασης του αντικειμένου ή αφαίρεσης του ελαττώματος.
Προθεσμία για την εξέταση του παραπόνου	Εάν το παράπονο που υποβάλλεται από τον καταναλωτή περιέχει ένα αίτημα: <ul style="list-style-type: none"> • επισκευή εμπορευμάτων, • αντικατάσταση αγαθών με νέο, • μείωση της τιμής των εμπορευμάτων (προσδιορίζοντας το ποσό κατά το οποίο θα μειωθεί η τιμή), ο πωλητής υποχρεούται να εξετάσει το παράπονο εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία υποβολής του . Σε άλλες περιπτώσεις, η Gomez υποχρεούται να απαντήσει στην καταγγελία στον καταναλωτή εντός 30 ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της . Σε περίπτωση μη τήρησης των παραπάνω προθεσμιών, θεωρείται ότι ο πωλητής έχει θεωρήσει την καταγγελία δικαιολογημένη. Η Gomez παρέχει στον Πελάτη πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο χειρισμού της καταγγελίας γραπτώς. Εάν ο Πελάτης έχει παράσχει τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τον αριθμό τηλεφώνου του για τους σκοπούς της εξέτασης του παραπόνου, πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο χειρισμού της καταγγελίας από την Gomez μπορεί να του παρασχεθούν από την Gomez μέσω e-mail ή μέσω τηλεφώνου (μέσω SMS ή MMS).
Κόστος καταγγελίας	Ο πελάτης που υποβάλλει το παράπονο θα πρέπει να παραδώσει το ελαττωματικό προϊόν με έξοδα του πωλητή στον τόπο που αναφέρεται στη σύμβαση (εάν αυτό το μέρος δεν προσδιορίζεται, όπου του εκδόθηκε) Ο πωλητής αναλαμβάνει τα έξοδα αντικατάστασης ή επισκευής. Συγκεκριμένα, αυτό περιλαμβάνει το κόστος παράδοσης των αγαθών. Εάν η καταγγελία αποδείχθηκε δικαιολογημένη, ο καταναλωτής έχει επίσης το δικαίωμα να απαιτήσει από τον πωλητή να αποζημιώσει τη ζημία που υπέστη λόγω της αγοράς του ελαττωματικού προϊόντος.
Πολιτική απορρήτου (προσωπικά δεδομένα)	Πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων από την Gomez σε σχέση με τον χειρισμό της διαδικασίας καταγγελίας, περιλαμβάνονται στην Πολιτική απορρήτου και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων .