

Politica de retur

Aceste clauze (menționate în continuare doar sub formă de „Termeni și condiții”), deținute de firma BONAMI.CZ, a.s., cu sediul în Újezd 450/40, Praga 1, având numărul de identificare: 242 30 111, înregistrat la Registrul Comerțului administrat de Tribunalul Municipal din Praga B 18575 (denumit în continuare „Vânzător”) reglementează alte drepturi și obligații referitoare la reclamații, ce decurg din sau în temeiul acordului de achiziție (denumit în continuare „contract de cumpărare”) încheiat între Vânzător și orice altă persoană sau entitate (denumită în continuare „Cumpărător”), în continuarea Termenilor și Condițiilor valabile la <https://www.bonami.ro/conditii>. Drepturile și obligațiile care nu sunt incluse în această pagină sunt reglementate în dispozițiile din Termeni și Condiții și de reglementările legale relevante.

Reclamația trebuie să includă

- Formularul de reclamații (îl poți descărca din “Profilul meu” de pe pagina Bonami)
- Numărul de comandă
- Numele și prenumele
- Numărul de telefon, adresa de e-mail
- Numele produsului defect
- Descrierea defectului
- Fotografii în care să se vadă defectul/defectele produsului achiziționat
- Fotografii ale cutiei în care a fost livrat produsul și ale etichetei de transport

Ar fi de mare ajutor dacă ai putea încercui în instrucțiunile de asamblare piesa care lipsește sau care prezintă un defect și să expediezi instrucțiunile alături de produsul defect. Acest lucru va grăbi rezolvarea reclamației tale.

Cum să împachetezi bunurile reclamate?

Produsul reclamat trebuie împachetat bine înainte de a-l expedia. Dacă ai posibilitatea, folosește ambalajul original în care a fost împachetat. Dacă umplutura din ambalajul original nu mai poate fi folosită, trebuie să o înlocuiești cu o alta care să ofere produsului protecție, astfel încât să nu se deterioreze și mai mult în drum spre depozitul nostru.

În cazul în care nu ești sigur de modul în care să împachetezi produsul, accesează pagina <https://www.bonami.ro/reclamatii-schimbul-de-marfuri> sau contactează-ne prin e-mail la client@bonami.ro

I.Starea bunurilor în momentul livrării

1. Vânzătorul are obligația legală față de Cumpărător de a-i oferi la livrare un produs fără defecte. Dacă defectul devine vizibil în termen de 6 luni de la data livrării produsului, se consideră că produsul a fost defect și în momentul livrării.
2. De îndată ce descoperă un defect la un produs, Cumpărătorul are obligația de a înștiința Vânzătorul. Dacă defectul este prezent doar la o piesă din produs, Cumpărătorul are posibilitatea de a solicita înlocuirea respectivei piese. Dacă înlocuirea nu este posibilă, Cumpărătorul are posibilitatea de a se retrage din contract.

3. Cumpărătorul are dreptul de a cere livrarea unui produs nou, fără defecte, cu excepția cazului în care acest lucru este nerezonabil datorită naturii defectului. Dacă defectul este prezent doar la o singură componentă a produsului, Cumpărătorul poate cere doar înlocuirea respectivei componente. Dacă înlocuirea nu este posibilă, Cumpărătorul are dreptul de a se retrage din contract.
4. Totuși, dacă produsul este disproporționat datorită naturii defectului, în special dacă defectul poate fi înlăturat imediat, Cumpărătorul are dreptul de a înlătura defectul fără a fi nevoit să plătească.
5. În cazul în care produsul nu poate fi folosit, Cumpărătorul are dreptul de a cere livrarea unui nou produs sau a unei noi piese, chiar dacă defectul poate fi eliminat de către el. În acest caz, Cumpărătorul are totodată dreptul de a se retrage din contract.
6. Dacă Cumpărătorul alege să nu se retragă din contract, nu-și exercită dreptul de a primi un produs nou, fără defecte, o piesă nouă de schimb sau să elimine el defectul produsului, are posibilitatea de a cere o compensație. Cumpărătorul are dreptul la o compensație rezonabil, chiar dacă vânzătorul nu poate livra un produs nou fără defecte, schimba piesa defectă, repara întreg produsul sau dacă Vânzătorul nu reușește să rezolve situația într-un interval rezonabil de timp sau procesul de reparare al produsului ar fi unul deosebit de dificil. Pentru produsele achiziționate la mâna a doua sau pentru cele vândute la un preț redus datorită unui defect, Cumpărătorul are dreptul de a beneficia de o compensație rezonabilă, în locul dreptului de a înlocui produsul.
7. Vânzătorul nu este obligat să rezolve reclamația Cumpărătorului în cazul în care Cumpărătorul știa înainte de livrare despre defectul produsului achiziționat, ori în cazul în care a cauzat chiar el defectul, după ce i-a fost livrat produsul.

II. Garanția calității

1. Vânzătorul oferă o garanție a calității pentru toate produsele, în baza căreia Vânzătorul garantează că produsul este potrivit pentru utilizarea normală pe parcursul unei perioade de timp și că își va păstra atribuțiile/proprietățile normale.
2. Perioada de garanție este valabilă timp de 24 de luni, cu excepția cazului în care o perioadă mai lungă de garanție este oferită în certificatul de garanție.
3. Perioada de garanție începe din momentul livrării produsului către Cumpărător sau către o terță persoană, desemnată de către Cumpărător.

III. Reclamații - produse defecte

1. În cazul încălcării substanțiale a contractului de cumpărare, Vânzătorul are dreptul de a (indiferent de posibilitatea eliminării defectului de către Cumpărător):
 - 1.1 Cere să-i fie livrat un produs nou fără defecte sau să-i fie livrată piesa lipsă;
 - 1.2 Cere îndepărtarea defectului prin repararea produsului de către Vânzător;
 - 1.3 Cere o compensație care să reprezinte un procent din prețul produsului; sau să se retragă din contract;
2. Încălcarea substanțială a contractului de cumpărare este atunci când Vânzătorul știa deja la încheierea contractului sau trebuia să știe că Cumpărătorul nu va încheia contractul dacă contractul ar fi prevăzut o astfel de încălcare; în alte cazuri, încălcare va fi considerată irelevantă.
3. În cazul încălcării minore a contractului de cumpărare, Cumpărătorul are dreptul (indiferent dacă are posibilitatea de a elimina defectul) de a-i fi reparat produsul sau de a i se oferi o compensație în funcție de prețul produsului. Dacă Vânzătorul nu repară produsul la timp sau refuză să-l repare, Cumpărătorul poate cere o compensație în funcție de prețul produsului sau să se retragă din contract.

4. Cumpărătorul trebuie să-i transmită Vânzătorului decizia luată (repararea produsului sau primirea unei compensații), fie în timpul declarării defectului, fie la scurt timp după. Modificarea alegerii de către Cumpărător fără înștiințarea Vânzătorului este posibilă doar dacă Cumpărătorul a cerut inițial repararea produsului, iar mai apoi s-a dovedit că repararea nu este posibilă.

5. Dacă în cazul încălcării substanțiale a contractului de cumpărare, Cumpărătorul nu își alege la timp un drept, acesta are posibilitatea de a-și alege un drept de la încălcarea minoră a contractului de cumpărare.

6. Dacă defectul reparabil continuă să apară în mod repetat chiar și după procesul de reparare (a 3-a reclamație pentru același defect sau a 4-a reclamație pentru defecte diferite), Cumpărătorul poate obține o compensație care să reprezinte un procent din prețul produsului.

7. Vânzătorul nu este responsabil pentru următoarele defecte și, în același timp, aceste defecte nu sunt acoperite de garanție:

7.1 rupturile și uzurile produsului cauzate de folosirea normală a produsului.

7.2 defectele unui produs nou vândut la reducere, în condițiile în care Cumpărătorul a fost informat de existența acestora.

7.3 defectele cauzate în momentul asamblării, deoarece nu s-au urmat corect instrucțiunile de asamblare de către Cumpărător.

7.4 defectele și deteriorările cauzate de Cumpărător, inclusiv defectele cauzate de încălcarea instrucțiunilor de folosire sau cele de care Cumpărătorul știa dinainte de a accepta livrarea produsului; sau

7.5 sunt defecte ce rezultă din natura produsului.

IV. Depunerea unei reclamații

1. În cazul unei reclamații, Cumpărătorul trebuie imediat să anunțe Vânzătorul, prin e-mail la client@boanmi.ro. Produsul deteriorat trebuie să ajungă la adresa Bonami-Frogman, Str. Borsului, Nr.56 ORADEA, jud. Bihor, cod poștal 410605.
2. Vânzătorul oferă factura sau altă dovadă care atestă faptul că produsul reclamat i-a fost vândut de către Vânzător și că perioada de garanție nu a expirat încă. Termenul limită pentru rezolvarea reclamației începe din momentul în care reclamația a fost depusă.
3. Cumpărătorul este obligat să identifice și să indice defectul produsului reclamat. Mai exact, să ofere dovada defectului produsului, prin trimiterea unor poze în care să se vadă clar defectul. Procedura de soluționare a reclamației nu poate începe fără a-i fi oferite Vânzătorului fotografii ale defectului produsului.
4. În momentul depunerii reclamației, Cumpărătorul trebuie să ofere numărul de comandă din care face parte produsul, numele și prenumele lui, date de contact (numărul de telefon, adresa de e-mail), numele produsului reclamat, descrierea defectului, fotografii ale produsului defect și un mod prin care dorește să fie soluționată reclamația.
5. Cumpărătorul trebuie să împacheteze produsul reclamat în ambalajul original sau în alt ambalaj (o altă cutie rezistentă din carton), astfel încât să se asigure că produsul nu se deteriorează și mai mult în timpul transportului. Produsul reclamat trebuie să fie curat și complet. Trimiterea unui produs neigienic poate duce la respingerea produsului reclamat. În acest caz, Vânzătorul returnează bunul la adresa de la care l-a expediat Cumpărătorul. Totodată, Cumpărătorul nu va primi nicio compensație pentru transport.

6. În funcție de natura defectului reclamat și de modalitatea de soluționare a reclamației, trebuie returnate toate componentele și accesoriile produsului.
7. Cumpărătorul are posibilitatea de a returna sau de a trimite un produs reclamat, la adresa de mai jos.

7.1. Te rugăm să nu trimiți produsele cu plată la livrare. Astfel de pachete vor fi trimise înapoi la adresa de la care au fost expediate, iar procesul de soluționare a returului sau a reclamației va fi prelungit.

Bonami-Frogman
Str. Borșului, Nr.56
ORADEA, jud. Bihor
cod poștal 410605

V. Rezolvarea reclamației

1. Angajatul autorizat Bonami va lua imediat o decizie în ceea ce privește reclamația. În cazul situațiilor mai complexe, decizia va fi luată în termen de 3 zile lucrătoare - această perioadă nu include timpul necesar pentru evaluarea defectului de către un specialist. A se decide asupra unei reclamații înseamnă: să accepte sau să respingă reclamația în baza informațiilor pe care le-a primit despre defect și a faptului că Vânzătorul este responsabil legal de livrarea unor bunuri fără defecte. Vânzătorul este obligat să-i ofere Cumpărătorului o confirmare în scris a momentului în care reclamația a fost efectuată, care este conținutul reclamației și ce metodă de rezolvare a reclamației este necesară; de asemenea, Vânzătorul este obligat să ofere o confirmare a datei și a metodei prin care reclamația va fi rezolvată, inclusiv confirmarea și durata reparării produsului sau o justificare în scris a motivului pentru care a respins reclamația. Procedura stabilită în acest punct nu va fi valabilă în cazul în care o altă metodă de rezolvare a defectului produsului a fost stabilită alături de Cumpărător, inclusiv un acord pentru a i se oferi Cumpărătorului o compensație care să reprezinte un procent din prețul produsul reclamat sau alte beneficii.
2. Reclamația va fi rezolvată fără a se întârzia nejustificat, dar nu mai mult de 30 de zile de la data efectuării reclamației, cu excepția cazului în care Cumpărătorul este de acord cu o perioadă mai lungă de soluționare. Expirarea acestui termen limită se consideră a fi o încălcare substanțială a contractului.
3. Perioada de garanție trebuie extinsă pe toată durata care va începe în momentul efectuării reclamației de către Cumpărător și până în momentul soluționării acesteia sau până în momentul în care Cumpărătorul va primi produsul reclamat reparat. Dacă produsul sau părți ale produsului sunt înlocuite, Vânzătorul va considera în ambele cazuri că produsul este nou.
4. Dacă este necesară completarea datelor și informațiilor din reclamație, Vânzătorul trebuie să-i solicite Cumpărătorului să le completeze. Această perioadă nu este inclusă în termenul limită de rezolvare a reclamației.
5. În cazul unei reclamații justificate, Cumpărătorul are dreptul la rambursarea costurilor suportate în exercitarea drepturilor sale.
6. Dacă Cumpărătorul a ales o metodă diferită față de cea mai ieftină posibilă pentru returnarea bunurilor la Vânzător, doar costul ce corespunde celei mai ieftine metode de livrare va fi rambursat Cumpărătorului de către Vânzător.

7. Răspunsul la reclamația primită va fi trimis la adresa de e-mail transmisă de către Cumpărător în momentul depunerii reclamației, altfel i se va trimite la adresa de e-mail pe care Cumpărătorul a specificat-o în momentul în care a plasat comanda.

VI. Retragerea din contract

1. Dispozițiile articolului VI. se aplică doar în cazul în care contractul de cumpărare este încheiat între Vânzător și Cumpărătorul care este și consumator.
2. Cumpărătorul are dreptul de a se retrage din contract fără a oferi un motiv, în termen de 365 de zile, începând de la data la care Cumpărătorul sau o terță persoană desemnată de către Cumpărător a intrat în posesia bunurilor.

2.1 În cazul retragerii din contract după o perioadă mai lungă de 14 zile de la data la care Cumpărătorul sau o terță persoană desemnată de Cumpărător a intrat în posesia bunurilor, Vânzătorul nu mai este obligat să ramburseze în contul bancar al Cumpărătorului suma achitată pe bunuri, însă întreaga valoare îi va fi returnată sub formă de credite pentru următoarea comandă, pe site-ul Cumpărătorului.

2.2 Deducții din valoarea bunurilor (în cazul retragerii din contractul de cumpărarea ce depășește termenul limită de 14 zile):

2.2.1 Dacă bunurile nu sunt returnate în ambalajul original, Vânzătorul poate reduce suma rambursată cu până la 15 % din valoarea produsului.

2.2.2 În cazul returnării produsului mai târziu de perioada legală de 14 zile, Vânzătorul are dreptul să reducă suma rambursată cu până la 5 % pentru fiecare lună în care Vânzătorul a folosit bunurile.

2.2.3 Dacă bunurile returnate sunt murdare, uzate, defecte sau distruse, Vânzătorul are dreptul de a returna astfel de bunuri către Cumpărător, fără a fi nevoit să compenseze un procent din prețul produsului returnat.

3. Cumpărătorul este obligat să informeze Vânzătorul de faptul că dorește să se retragă din contract, sub forma unei acțiuni legale unilaterale (de exemplu, printr-o scrisoare trimisă prin poștă, prin fax, e-mail sau chiar personal). Este mereu posibilă atașarea unui formular de reclamații, formular care poate fi descărcat de pe website-ul Vânzătorului sau care poate fi trimis prin e-mail în urma unei solicitări din partea Cumpărătorului, însă acest ultimul lucru nu este obligatoriu.

4. În cazul retragerii din contract după perioada legală de 14 zile, Cumpărătorul este obligat să ofere un formular de reclamații complet completat.

5. Bunurile trebuie returnate Vânzătorului fără întârzieri nejustificate, în maxim 14 zile de la data la care Cumpărătorul a anunțat retragerea din contract. Limita de timp este respectată dacă bunurile sunt expediate înaintea expirării celor 14 zile.

6. Costul direct al returului bunurilor va fi suportat de către Cumpărător. Vânzătorul nu-i va plăti retroactiv Cumpărătorului această sumă.

7. Dacă Cumpărătorul se retrage din contract, Vânzătorul trebuie să-i ramburseze Cumpărătorului întreaga sumă primită de la acesta, inclusiv taxa de transport (exceptând costurile adiționale rezultate din alegerea de către Cumpărător a unei metode de transport diferită de cea mai ieftină metodă oferită de Vânzător).

8. În cazul retragerii din contract, Vânzătorul nu este obligat să ramburseze suma primită de la Cumpărător înainte ca Cumpărătorul să returneze bunurile sau înainte ca Cumpărătorul să-i ofere dovada expedierii bunurilor Vânzătorului. Vânzătorul trebuie să ramburseze suma, fără întârzieri nejustificate, în maxim 14 zile de la data la care a ajuns returul în posesia sa.

9. Dacă Vânzătorul a oferit un discountul pentru produs înainte de retragerea din contract, suma discountului va fi dedusă în cazul în care Cumpărătorul se va retrage

din contractul de cumpărare, iar Cumpărătorului i se va rambursa costul produsului, minus discountul oferit.

10. Cumpărătorul va fi legal responsabil doar pentru diminuarea valorii bunurilor ca rezultat al folosirii bunurilor într-un mod diferit față de cel pentru care produsul a fost creat. Vânzătorul își rezervă dreptul de a reduce costul rambursat al produsului, conform articolului VI și termenilor subpunctului 2.2.

11. Cumpărătorul este de acord ca în cazul plății la livrare (în numerar), suma rambursată să fie alocată în contul bancar specificat de el în formularul de reclamații.

12. Voucherele electronice cu un cod unic generat automat nu sunt livrate într-un mediu tangibil (voucherele nu sunt în format fizic) - acestea au un conținut digital. În acest caz, Cumpărătorul nu are posibilitate de a se retrage din contract, după ce voucherul a fost plătit și codul voucherului a fost generat.