

Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok spoločnosti BONAMI.CZ, a.s., so sídlom Újezd 450/40, Praha 1, identifikačné číslo: 242 30 111, zapísané v obchodnom registri vedenom na Mestskom súde v Prahe B 18575 („predávajúci“), upravuje ďalšie práva a povinnosti súvisiace so zodpovednosťou predávajúceho za vady pri uzatváraní kúpnych zmlúv medzi predávajúcim a ďalšími osobami („kupujúci“) nad rámec obchodných a reklamačných podmienok dostupných na <https://www.bonami.sk/podmienky> („obchodné podmienky“). Práva a povinnosti neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia ustanovením obchodných podmienok a príslušnými právnymi predpismi.

Reklamácia musí obsahovať

- Reklamačný formulár (na stiahnutie v detaile objednávky na Vašom profile)
- Číslo objednávky
- Meno a priezvisko
- Telefón, e-mail
- Názov tovaru
- Popis poškodenia
- Fotografie preukázateľne ilustrujúce vadu alebo poškodenie zakúpeného tovaru
- Fotografie výrobnjej etikety z obalu tovaru (ak je k dispozícii)
- Fotodokumentáciu prepravného obalu spolu s prepravnou etiketou vrátane vnútorných výplní (pokiaľ sa jedná o poškodený tovar)

V prípade zaslania reklamácie nám veľmi pomôže, pokiaľ vyznačíte chybný alebo chýbajúci diel priamo do montážneho návodu a ten nám zašlete spolu s reklamáciou. Urýchlí to celý proces reklamácie.

Balenie reklamácie

- Reklamáciu je nutné pred odoslaním kvalitne zabaliť. Je možné využiť pôvodný obalový materiál. Pokiaľ už nemôžete pôvodný obal využiť, je potrebné tento obal nahradiť tak, aby bol tovar dostatočne chránený pred ďalším poškodením, ktoré by mohlo vzniknúť v priebehu prepravy späť k predávajúcemu.
- V prípade, že si nie ste zabalením produktu pre spätnú prepravu istí, navštívte naše webové stránky <https://www.bonami.sk/reklamacia-vymena-tovaru> alebo nás kontaktujte na pomocnicek@bonami.sk

I. Akosť pri prevzatí

1. Predávajúci zodpovedá zo zákona kupujúcemu, že vec pri prevzatí nie je poškodená. Ak sa prejaví chyba v priebehu šiestich mesiacov od prevzatia, má sa za to, že vec bola chybná už pri prevzatí.
2. Kupujúci je povinný uplatniť u predávajúceho vadu bez zbytočného odkladu potom, čo ju zistil alebo ju pri včasnej prehliadke a dostatočnej starostlivosti mohol zistiť.
3. Kupujúci je oprávnený požadovať dodanie novej veci bez poškodenia, pokiaľ to nie je vzhľadom k povahe poškodenia neprimerané, no pokiaľ sa poškodenie týka iba súčasti veci, môže kupujúci požadovať

len výmenu súčasti. Ak nie je výmena možná, je kupujúci oprávnený odstúpiť od zmluvy.

4. Ak je to však vzhľadom k povahe poškodenia neúmerné, najmä ak možno poškodenie odstrániť bez zbytočného odkladu, kupujúci má právo iba na bezplatné odstránenie poškodenia.
5. Právo na dodanie novej veci alebo výmenu súčasti má kupujúci aj v prípade odstrániteľného poškodenia, pokiaľ nemôže vec poriadne využívať pre opakovaný výskyt poškodenia po oprave alebo pre väčší počet poškodení. V takom prípade má kupujúci aj právo od zmluvy odstúpiť.
6. Ak kupujúci neodstúpi od zmluvy alebo ak neuplatní právo na dodanie novej veci bez poškodenia, na výmenu jej súčasti alebo na opravu veci, môže požadovať primeranú zľavu. Kupujúci má právo na primeranú zľavu aj v prípade, že mu predávajúci nemôže dodať novú vec bez poškodenia, vymeniť jej súčasť alebo vec opraviť, ako aj v prípade, že predávajúci nedojedná nápravu v primeranom čase, alebo že by zjednanie nápravy spotrebiteľovi spôsobilo značné ťažkosti. Pri predávanom použitom tovare a veciach predávaných za nižšiu cenu v dôsledku existencie poškodenia má kupujúci namiesto práva na výmenu veci, právo na primeranú zľavu.
7. Predávajúci nie je povinný nároku kupujúceho vyhovieť, pokiaľ preukáže, že kupujúci pred prevzatím o poškodenom tovare vedel alebo poškodenie sám spôsobil.

II. Záruka za akosť

1. Predávajúci poskytuje na všetky výrobky záruku za akosť, na základe ktorej sa predávajúci zaväzuje, že výrobok bude po určitú dobu spôsobilý na použitie na obvyklý účel alebo, že si zachová obvyklé vlastnosti. Záručná doba predstavuje 24 mesiacov, ak nie je v záručnom liste poskytnutá dlhšia záručná doba.
2. Záručná doba začína trvať od prevzatia výrobku kupujúcim alebo ním určenou treťou osobou.

III. Nároky vyplývajúce z poškodenia veci

1. V prípade **podstatného porušenia zmluvy** má kupujúci právo (bez ohľadu na odstrániteľnosť poškodenia):
 - 1.1. požadovať dodanie novej veci bez poškodenia alebo dodanie chýbajúcej veci;
 - 1.2. požadovať bezplatné odstránenie poškodenia opravou veci;
 - 1.3. na primeranú zľavu z kúpnej ceny; alebo odstúpiť od zmluvy.
2. Podstatné je také porušenie zmluvy, o ktorom predávajúci už pri uzavretí zmluvy vedel alebo musel vedieť, že by kupujúci zmluvu neuzavrel, pokiaľ by toto porušenie predvídal; v ostatných prípadoch sa má za to, že je porušenie nepodstatné.
3. V prípade **nepodstatného porušenia zmluvy** má kupujúci právo (bez ohľadu na odstrániteľnosť poškodenia) na odstránenie poškodenia alebo na primeranú zľavu z kúpnej ceny. Ak predávajúci neodstráni poškodenie veci včas alebo poškodenie odmietne odstrániť, môže kupujúci požadovať zľavu z kúpnej ceny alebo môže od zmluvy odstúpiť.
4. Kupujúci oznámi predávajúcemu, aké právo si zvolil, pri oznámení poškodenia alebo bez zbytočného odkladu po oznámení vady. Zmena prevedenej voľby bez súhlasu predávajúceho je možné len vtedy, ak kupujúci žiadal opravu poškodenia, pri ktorom sa ukáže, že je neodstrániteľné.
5. Ak kupujúci nezvolí svoje právo z podstatného porušenia zmluvy včas, má práva ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.
6. Pokiaľ sa odstrániteľné poškodenie vyskytlo po oprave opakovane (tretia reklamácia pre rovnakú závalu alebo štvrtá reklamácia pri odlišných závadách) alebo má tovar väčší počet poškodení (najmenej 3 súčasne), môže kupujúci uplatniť právo na zľavu z kúpnej ceny, výmenu veci, odstúpiť od zmluvy.
7. Predávajúci nezodpovedá za nasledujúce poškodenia a súčasne sa na tieto poškodenia nevzťahuje záruka za akosť:
 - 7.1. opotrebovanie veci spôsobené jej obvyklým používaním;
 - 7.2. poškodenie nových vecí predávaných so zľavou, pre ktoré bola zjednaná nižšia cena;

- 7.3. poškodenia vecí spôsobené pri tzv. vlastnej montáži alebo v jej dôsledku, tj. montáži, ktorá nie je súčasťou kúpnej zmluvy a poškodenie nevzniklo na základe nesprávnych pokynov uvedených v návode k montáži;
- 7.4. závady a poškodenia, ktoré si kupujúci spôsobil sám, vrátane poškodenia vzniknutých v dôsledku nesprávneho používania v rozpore s návodom na použitie alebo o nich pred prevzatím veci vedel; alebo
- 7.5. ak to vyplýva z povahy veci.

IV. Uplatnenie reklamácie

1. Kupujúci je povinný bez zbytočného odkladu uplatniť písomne práva zo závadného plnenia (reklamovať vec) u predávajúceho alebo e-mailom na adrese pomocnicek@bonami.sk. Za okamih uplatnenia reklamácie sa považuje okamih, kedy predávajúci obdržal od kupujúceho reklamovaný tovar, ktorý je možné zaslať fyzicky na adresu:
MALL. SK SHOP
Bonami.sk (2553)
Galvaniho 6
821 04 Bratislava
2. Kupujúci predloží doklad o nákupe, príp. záručný list alebo iným spôsobom doloží, že výrobok bol predaný predávajúcim, u ktorého je výrobok reklamovaný, a že záručná doba ešte neskončila. Lehota pre vybavenie reklamácie trvá od okamihu uplatnenia reklamácie.
3. Zákazník je povinný identifikovať reklamované poškodenie a jeho rozsah predložením poškodenej veci, popr. zaslaním fotografií, na ktorých je škoda preukázateľne viditeľná. Bez označenia reklamovaného poškodenia a jeho rozsahu nie je možné zahájiť reklamačné konanie.
4. Pri reklamácií kupujúci uvedie číslo objednávky, meno a priezvisko, kontaktné údaje (telefón, e-mail), názov tovaru, popis poškodenia, príp. fotografie reklamovaného poškodenia, a požiadavku na spôsob vybavenia reklamácie.

5. Kupujúci je povinný reklamovanú vec zabaliť do pôvodného balenia alebo do vlastného balenia tak, aby nedošlo k jej poškodeniu- napr. nábytok do tvrdej kartónovej škatule. Kupujúci môže využiť inštrukcie balenia tovaru, ktoré sú dostupné na webových stránkach Predávajúceho. Reklamovanú vec je nutné zabaliť čistú a kompletnú. Zaslanie silne znečisteného a hygienicky závadného tovaru, môže viesť k zamietnutiu reklamácie. V tomto prípade predávajúci vráti tovar na adresu kupujúceho. Kupujúci nemá nárok na náhradu za prepravné.
6. Podľa povahy reklamovaného poškodenia a požadovaného spôsobu vybavenia reklamácie musí byť tovar doručený vrátane všetkých súčastí a príslušenstiev.

7. Reklamovaný tovar zasielajte na adresu nižšie.
 - 7.1. Reklamovaný tovar nezasielajte na dobierku, takéto zásielky sú vrátené späť odosielateľovi a reklamácia sa tak môže zbytočne predĺžiť.

MALL. SK SHOP
Bonami.sk (2553)
Galvaniho 6
821 04 Bratislava

V. Vybavenie reklamácie

1. Poverený pracovník rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní – do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku potrebná k odbornému posúdeniu poškodenia. Rozhodnúť o reklamácií znamená – prijatie alebo odmietnutie reklamácie na základe posúdenia poškodenia a existencie práva zo závadného plnenia. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu – spotrebiteľovi písomné potvrdenie o tom, kedy

prišlo k uplatneniu reklamácie, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný; predávajúci je ďalej povinný vydať potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o prevedení opravy a dobe jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie. Postup uvedený v tomto bode sa nepoužije v prípade, že je so zákazníkom dohodnutý iný spôsob riešenia nedostatkov, vrátane dohody o poskytnutí zľavy na nákup tovaru alebo iné výhody.

2. Reklamácia bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa predávajúci s kupujúcim nedohodne na dlhšej lehote. Márne uplynutie tejto lehoty sa považuje za podstatné porušenie zmluvy.
3. Záručná doba sa predlžuje o dobu od uplatnenia reklamácie do jej vybavenia, prípadne do doby, kedy si bol kupujúci povinný vec po oprave prevziať. Pokiaľ dôjde k výmene tovaru alebo jeho súčasti, uplatní sa zodpovednosť predávajúceho ako by išlo o kúpu nového tovaru alebo jeho časti.
4. Pokiaľ je potrebné údaje alebo informácie uvedené v reklamácií doplniť, vyzve predávajúci kupujúceho k ich doplneniu v požadovanom rozsahu. Táto doba sa nezapočítava do lehoty pre vybavenie reklamácie.
5. V prípade oprávnenej reklamácie má kupujúci nárok na náhradu účelne vynaložených nákladov pri uplatnení svojich práv.
6. Ak kupujúci zvolil iný, ako najlacnejší možný spôsob vrátenia tovaru, ktorý predávajúci ponúkal, budú zo strany predávajúceho vrátené iba tie náklady, ktoré odpovedajú najlacnejšiemu spôsobu dodania.
7. Odpoveď na obdržanú reklamáciu je zasielaná na adresu uvedenú kupujúcim v reklamácií, inak na elektronickú adresu kupujúceho uvedenú v užívateľskom rozhraní či v objednávke.

VI. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

1. Ustanovenia tohto článku VI. sa používajú v prípadoch, kedy kúpnu zmluvu uzatvára s predávajúcim kupujúci, ktorý je spotrebiteľom.

2. Kupujúci má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy bez udania dôvodu nad rámec zákonnej lehoty, a to v lehote 365 dní od dňa nasledujúceho po dni, kedy kupujúci alebo ním určená tretia osoba, prevezme tovar.

2.1. V prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy nad rámec zákonnej lehoty 14 dní od zakúpenia, už nie sú kupujúcemu vrátené finančné prostriedky na bankový účet. Podmienky pri odstúpení nad rámec zákonnej lehoty sa riadia podľa nižšie definovaných podmienok.

2.2. Zrážky z hodnoty tovaru (pri odstúpení od kúpnej zmluvy nad rámec zákonnej lehoty)

2.2.1. V prípade, že tovar nie je vrátený v originálnom obalovom materiáli, je kupujúcemu znížená vrátená čiastka o **15 %** z ceny, za ktorú tovar kúpil.

2.2.2. V prípade vrátenia tovaru nad rámec zákonnej lehoty, je predávajúci oprávnený znížiť vrátenú čiastku o **5 %** za každý započatý mesiac, kedy kupujúci tovar používal.

2.2.3. V prípade, že je vrátený tovar znečistený, opotrebovaný, poškodený alebo zničený, je predávajúci oprávnený taký tovar vrátiť späť kupujúcemu bez nároku na náhradu hodnoty tovaru, za ktorú si ho kúpil.

2.2.4. Vyššie uvedené zrážky sa vždy vzťahujú ku konkrétnemu tovaru a je možné ich sčítať.

3. Kupujúci je povinný o požiadavku na odstúpenie od kúpnej zmluvy informovať predávajúceho, a to formou jednostranného právneho jednania (napríklad dopisom zaslaným prostredníctvom prevádzkovateľa poštovních služieb, faxom, e-mailom, prípadne aj osobne). Vždy je možné priložiť reklamačný formulár, ktorý je dostupný na stiahnutie na webových stránkach predávajúceho, príp. je možné ho na vyžiadanie zaslať na e-mail, nie je to však povinnosťou kupujúceho.

3.1. V prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy nad rámec zákonnej lehoty 14 dní od zakúpenia, je kupujúci povinný priložiť vyplnený reklamačný formulár.

4. Lehota pre odstúpenie od kúpnej zmluvy je dodržaná, pokiaľ je odstúpenie od zmluvy odoslané pred uplynutím príslušnej lehoty na adresu predávajúceho.
5. Tovar je nutné odoslať späť predávajúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní, od dňa, kedy prišlo k odstúpeniu od kúpnej zmluvy. Lehota je dodržaná, pokiaľ je tovar odoslaný späť pred jej uplynutím.
6. Priame náklady spojené s vrátením tovaru nesie kupujúci. Predávajúci tieto náklady kupujúcemu nehradí ani spätne.
7. Pokiaľ kupujúci odstúpi od zmluvy, vráti mu predávajúci všetky platby, ktoré od kupujúceho obdržal, vrátane nákladov na dodanie (okrem dodatočných nákladov vzniknutých v dôsledku zvoleného spôsobu dodania, ktorý je iný ako najlacnejšie ponúkaný spôsob štandardného dodania).
8. Predávajúci nie je z dôvodu odstúpenia od kúpnej zmluvy povinný vrátiť peňažné prostriedky prijaté od kupujúceho skôr, ako mu kupujúci tovar vráti späť alebo preukáže, že mu tovar odoslal, podľa toho, čo nastane skôr. Predávajúci vráti finančné prostriedky bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní, od doručenia tovaru na jeho adresu.
9. Ak poskytne predávajúci zľavu na tovar v dôsledku kompenzácie jeho kvality pred odstúpením od zmluvy, bude táto čiastka v prípade následného odstúpenia od kúpnej zmluvy odpočítaná a kupujúcemu vrátené peňažné prostriedky znížené o poskytnutú zľavu.
10. Kupujúci zo zákona zodpovedá iba za zníženie hodnoty tovaru v dôsledku nakladania s týmto tovarom iným spôsobom, ako ktorý je nutný k oboznámeniu sa s povahou a vlastnosťami tovaru, vrátane jeho funkčnosti. Predávajúci si v rámci predĺženej lehoty na odstúpenie od kúpnej zmluvy vyhradzuje právo, znížiť vrátenú kúpnu cenu podľa bodu VI. 2.2. týchto podmienok.
11. Kupujúci súhlasí, že v prípade úhrady v hotovosti, mu bude vrátená čiastka vrátená prevodom na bankový účet, ktorý bude uvedený v reklamačnom protokole.
12. V prípade elektronických voucherov s automaticky generovaným jedinečným kódom, ktoré nie sú dodávané na

hmotnom nosiči, sa jedná o digitálny obsah, ktorý je dodávaný pred uplynutím lehoty pre odstúpenie od zmluvy. Z tohto dôvodu nie je možné po obdržaní generovaného kódu elektronickou formou od kúpnej zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie finančných prostriedkov.