

Политика за рекламации – Bonami

Седалище: Thámová 289/13, 186 00 Praha 8 – Karlín, Чешка република

Идентификационен код: 242 30 111

e-mail: obsluhvanenaklienti@bonami.bg

Адрес за контакт с офиса: Thámová 289/13, 186 00 Прага 8 – Карлин, Чешка република

Адрес за подаване на рекламации: Bonami – отдел рекламации, Prologis Park Prague Airport, Průmyslová 482 (GATE1), 252 61, Jeneč

Уебсайт: <https://www.bonami.bg/>

ДДС номер: CZ24230111

Банкова сметка: 257014774/0300 (ČSOB)

IBAN: CZ65 0300 0000 0002 5701 4774

вписано в Търговския регистър, воден от Градския съд в Прага, част Б, вписване 18575) ("Продавач"), относно недостатъци при изпълнението на Договори за покупко-продажба („Договор/и“) между Продавача и други физически лица ("Купувач"), извън обхвата на търговските условия, приложими за онлайн магазина www.bonami.bg, достъпен от <https://www.bonami.bg> ("Общи условия"). ("Политика за рекламации")

Дата на влизане в сила: 18.07.2025 г.

Първоначални разпоредби

1. Настоящата Политика за рекламации урежда отношенията между страните във връзка с или въз основа на Договора; от една страна е Продавачът, а от друга - Купувачът - в съответствие с приложимите разпоредби, като Купувачът може да действа в качеството на Потребител- параграф 13 от Допълнителните разпоредби от Закона за защита на потребителите или търговец (наричани заедно "Купувачи").
2. В случаите когато Купувачът е лице, различно от потребителя, отношенията, които не са уредени от настоящата Политика за рекламации и от Общите условия, достъпни на уебсайта на BONAMI.BG на адрес: <https://www.bonami.bg/i/usloviq>, се уреждат от приложимото национално законодателство.
3. Правните отношения, възникващи между Продавача и Купувача - потребител, които не са изрично уредени в настоящата Политика за рекламации или в Общите условия, се уреждат от разпоредбите на Закона за защита на потребителите ("ЗЗП").
4. Правата и задълженията, които не са уредени в настоящата Политика за рекламации, се уреждат от разпоредбите на Общите условия и приложимите нормативни актове, включително:
 - Закон за защита на потребителите
 - GDPR - РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/679 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните).
5. Политиката за рекламации е неразделна част от Общите условия. Със сключването на Договора Купувачът изразява съгласието си с Общите условия и с настоящата

Политика за рекламации и потвърждава, че се е запознал надлежно с горепосочените документи.

6. Общите условия са достъпни и на уебсайта на Продавача на адрес <http://www.bonami.bg/>

7. Клиентът на онлайн магазина Bonami.bg ("Продавачът") е или купувач-потребител съгласно параграф 13 от Допълнителните разпоредби от Закона за защита на потребителите ("Купувач-потребител"), или купувач-търговец, който по време на сключването и изпълнението на Договора действа в рамките на своята търговска или професионална дейност или в рамките на самостоятелна стопанска дейност ("Купувач-търговец"). Купувачът-потребител и Купувачът-търговец се наричат заедно "Купувачи".

8. По време на изпълнението на Договора Продавачът действа в рамките на своята стопанска дейност. Продавачът е търговец, който пряко или чрез други търговци доставя стоки на Купувача.

Рекламацията трябва да включва:

- Номер на заявката за покупка
- Дата на поръчка/закупуване на стоката
- Данъчен документ за закупената стока / касова бележка или фактура/
- Дата на доставка на стоката
- Име и фамилия
- Телефон, електронна поща
- Наименование на стоката
- Описание на дефекта

Моля, посочете, че стоката е закупена като такава с фабричен дефект (качество II) или стока с качество III и причината, поради която стоката е продадена като такава с фабричен дефект (качество II) или стока с качество III, т.е. с какъв дефект (напр. естетически увредена повърхност).

Когато подавате рекламацията си, за нас ще бъде изключително полезно, ако посочите липсващата или дефектната част директно в ръководството за монтаж и ако ни изпратите ръководството заедно с рекламацията. Това ще ускори цялата процедура по рекламации.

Когато подавате рекламацията си, за нас ще бъде изключително полезно, ако рекламацията Ви включва:

- Снимка, на която ясно се вижда дефектът или повредата на закупената стока.
- Производствен етикет от опаковката на стоката или негово копие/снимка (когато има такива)
- Фото-документация на транспортната опаковка, показваща транспортния етикет, включително вътрешните опаковки (когато става въпрос за повредена стока).

За да подадете рекламация, можете да използвате Формуляра за рекламация/отказ от Договора/връщане на стока (може да бъде изтеглен от детайлите за покупката във Вашия профил или на уебсайта на Продавача, или в края на настоящата Политика за

рекламации). Ако използвате Формуляра за рекламация/ отказ от Договора/връщане на стока, това ще ни помогне да улесним и ускорим процеса на рекламацията. Ето защо ви препоръчваме да използвате Формуляра.

Опаковане на стоката - предмет на рекламация

- Дефектният продукт/стока трябва да бъде опакован правилно, преди да бъде изпратен. Може да се използва оригиналният опаковъчен материал. Освен ако не може да се използва оригиналната опаковка, тя трябва да се замени, така че стоката да бъде достатъчно защитена от по-нататъшни повреди, които могат да възникнат по време на транспортирането обратно до Продавача.
- Ако не сте сигурни как да опаковате продукта, за да го транспортирате обратно, моля, посетете нашия уебсайт тук или се свържете с нас на obslujvanenaklienti@bonami.bg

I. Качество при приемане

1. Правата и задълженията на страните във връзка с правата от лошо изпълнение се уреждат от приложимите разпоредби в Закона за защита на потребителите.

2. Политиката за рекламации е в съответствие с приложимите разпоредби на Общите условия за ползване на онлайн магазина на Продавача, достъпни на уебсайта на Продавача.

3. Ако предметът на покупката е материално движимо имущество, което е свързано с цифрово съдържание или услуга за цифрово съдържание по такъв начин, че без тях не би могло да изпълнява своите функции (наричано по-нататък „стока с цифрови характеристики“), разпоредбите относно отговорността на продавача за дефекти се прилагат и за предоставянето на цифрово съдържание или услуга за цифрово съдържание, дори ако те се предоставят от трето лице. Това не се отнася, ако от съдържанието на договора за покупка и от естеството на вещта е ясно, че те се предоставят отделно.

4. Продавачът отговаря пред купувача, че стоките при приемането им не са с дефекти, по-специално:

4.1. съответства на договореното описание, вид и количество, както и на качеството, функционалността, съвместимостта, оперативната съвместимост и други договорени характеристики,

4.2. е подходяща за целта, за която купувачът я изисква и с която продавачът е съгласен, и

4.3. е доставена с договорените принадлежности и инструкции за употреба, включително инструкции за монтаж или инсталиране.

5. Продавачът отговаря пред купувача, че освен договорените характеристики

5.1. стоката е подходяща за целта, за която обикновено се използва стока от този вид, като се вземат предвид правата на трети лица, правните разпоредби, техническите стандарти или кодексите за поведение в съответния сектор, ако няма технически стандарти,

5.2. стоките по количество, качество и други характеристики, включително експлоатационна годност, функционалност, съвместимост и безопасност, съответстват на обичайните характеристики на стоки от същия вид, които купувачът може разумно да очаква, като се имат предвид публичните изявления на продавача, по-специално рекламната или обозначенията, освен ако продавачът докаже, че не е бил наясно с тях

или че към момента на сключване на договора за покупка те са били уредени по начин, който е поне сравним с начина, по който са били уредени, или че не са могли да повлияят на решението на купувача за покупка,

5.3. стоката е доставена с принадлежности, включително опаковка, инструкции за монтаж и други указания за употреба, които купувачът може разумно да очаква, и

5.4. стоката съответства на качеството или изработката на мострата или прототипа, предоставени от продавача на купувача преди сключването на договора.

6. Разпоредбите на чл. I, ал. 5 от рекламационния ред не се прилагат, ако продавачът е предупредил купувача преди сключването на договора, че някои свойства на стоката се различават и купувачът е изрично изразил съгласие с това при сключването на договора.

7. Продавачът отговаря пред купувача и за дефекти, причинени от неправилен монтаж или инсталиране, които са били извършени съгласно договора за покупка от продавача или за негова сметка. Това важи и в случай, че монтажът или инсталирането е извършено от купувача и дефектът е възникнал в резултат на недостатъчност в инструкциите, предоставени от продавача или доставчика на цифрово съдържание или цифрова услуга, ако става въпрос за стока с цифрови характеристики.

8. Разпоредбите на чл. I, ал. 4. и чл. I, ал. 5. от рекламационния ред не се прилагат за стоки:

8.1. продадени на по-ниска цена поради дефект, за който е била договорена по-ниската цена,

8.2. употребявани стоки за дефект, съответстващ на степента на употреба или износване, която стоките са имали при приемането от купувача, или ако това произтича от естеството на стоките.

9. Продавачът не носи отговорност пред купувача за

9.1. дефект, за който купувачът е знаел при сключването на договора за покупка,

9.2. дефект, причинен от самия купувач, включително дефекти, възникнали в резултат на неправилна употреба на стоката в противоречие с инструкциите за употреба или причинени при т.нар. собствена монтаж или в резултат на такъв, т.е. монтаж, който не е част от договора за покупка, и дефектът не е възникнал в резултат на неправилни указания, посочени в инструкциите за монтаж, или

9.3. нормално износване на стоката, причинено от обичайната ѝ употреба.

10. Ако дефектът се прояви в рамките на един (1) година от приемането, се счита, че стоката е била дефектна при приемането, освен ако това е изключено от естеството на стоката или дефекта. Този срок не тече за периода, през който купувачът не може да ползва стоката, ако е рекламирал дефекта основателно.

11. Ако предметът на покупката е стока с цифрови характеристики, продавачът гарантира, че на купувача ще бъдат предоставени договорените актуализации на цифровото съдържание или услугите за цифрово съдържание.

12. Освен договорените актуализации, продавачът гарантира, че на купувача ще бъдат предоставяни актуализации, които са необходими, за да запази стоката след

приемането ѝ свойствата съгласно чл. I, ал. 4. и чл. I, ал. 5. от рекламационния ред, и че ще бъде уведомен за тяхната наличност

12.1. за срок от две (2) години, ако съгласно договора за покупка цифровият съдържание или цифровата услуга трябва да се предоставят систематично за определен период от време, и ако е договорено предоставянето за срок по-дълъг от две (2) години, за целия този период,

12.2. за периода, през който купувачът може разумно да очаква, ако съгласно договора за покупка цифровото съдържание или услугата за цифрово съдържание трябва да бъдат предоставени еднократно; това се преценява според вида и предназначението на вещта, естеството на цифровото съдържание или услугата за цифрово съдържание и като се вземат предвид обстоятелствата при сключването на договора за покупка и естеството на задължението.

13. Разпоредбата на чл. I, ал. 12 от рекламационния ред не се прилага, ако продавачът е уведомил изрично купувача преди сключването на договора за покупка, че актуализации няма да бъдат предоставяни, и купувачът е изрично изразил съгласие с това при сключването на договора за покупка.

14. Ако купувачът не е извършил актуализацията в разумен срок, той няма права от дефекти, възникнали единствено в резултат на неизвършената актуализация, ако купувачът е бил уведомен за актуализацията или за последствията от нейното неизвършване, или ако актуализацията не е била извършена или е била извършена неправилно в резултат на недостатъци в инструкциите. Ако съгласно договора цифровото съдържание или услугата за цифрово съдържание трябва да се предоставят систематично за определен период от време и ако дефектът се прояви или възникне в срока по чл. I, ал. 12.1. от рекламационния ред, се счита, че цифровото съдържание или услугата за цифрово съдържание са предоставени с дефект.

15. Купувачът може да рекламира дефект, който се прояви в срок от две (2) години от приемането.

16. Ако предметът на покупката е стока с цифрови характеристики и ако съгласно договора цифровият съдържание или услугата с цифрово съдържание трябва да се предоставят систематично за определен период от време, купувачът може да рекламира дефект, който се прояви или се появи в срок от две (2) години от приемането. Ако изпълнението трябва да продължи повече от две (2) години, купувачът има право да рекламира дефекти, които възникнат или се проявят в този срок.

II. Гаранция за качеството

1. Продавачът предоставя гаранция за качество по отношение на всички продукти, въз основа на която се задължава да гарантира, че продуктът е годен за обичайното предназначение или че ще запази обичайните си свойства за определен период от време.

2. Гаранционният срок за Купувача-потребител е 24 месеца, освен ако в гаранционната карта не е предвиден по-дълъг гаранционен срок или ако не е предвидено друго за отделна стока (например на опаковката). За Купувачите, които действат в рамките на

своята търговска или друга стопанска дейност по време на изпълнението на Договора, гаранционният срок възлиза на 24 месеца.

3. Гаранцията за качество не се прилага за артикули, продавани на намалени цени поради дефект, заради който е била договорена намалената цена.

4. Гаранционният срок започва да тече от момента на приемане на продукта от Купувача или от трето лице, посочено от него.

III. Искове поради дефектни стоки

1. Ако стоката има дефект, купувачът може да поиска отстраняването му. По свой избор купувачът може да изисква доставка на нова вещь без дефекти или ремонт на вещта, освен ако избраният начин за отстраняване на дефекта е невъзможен или в сравнение с другия е несъразмерно скъп; това се преценява по-специално с оглед на значението на дефекта, стойността, която вещьта би имала без дефекта, и дали дефектът може да бъде отстранен по другия начин без значителни затруднения за купувача.

2. Продавачът може да откаже да отстрани дефекта, ако това е невъзможно или несъразмерно с оглед на значението на дефекта и стойността, която вещьта би имала без дефекта.

3. Продавачът отстранява дефекта в разумен срок след неговото откриване, така че да не създава значителни затруднения на купувача, като се вземат предвид естеството на вещьта и целта, за която купувачът я е закупил. За отстраняване на дефекта продавачът поема разходите за вземане на вещьта. Ако това изисква демонтаж на вещьта, чийто монтаж е бил извършен в съответствие с естеството и предназначението на вещьта, преди да се прояви дефектът, продавачът извършва демонтажа на дефектната вещь и монтажа на поправената или нова вещь, или заплаща свързаните с това разходи.

4. Купувачът може да изисква разумно намаление на цената или да се откаже от договора за покупка, ако:

4.1. продавачът е отказал да отстрани дефекта или не го е отстранил в съответствие с чл. III. ал. 3 от рекламационния ред,

4.2. дефектът се проявява многократно,

4.3. дефектът представлява съществено нарушение на договора за покупка, или

4.4. от изявлението на продавача или от обстоятелствата е очевидно, че дефектът няма да бъде отстранен в разумен срок или без значителни затруднения за купувача.

5. Ако дефектът на стоката е незначителен, купувачът не може да се откаже от договора за покупка (в смисъла на чл. III. ал. 4 от рекламационния ред); счита се, че дефектът на стоката не е незначителен. Ако купувачът се откаже от договора за покупка, продавачът връща на купувача купуваната цена без неоправдано забавяне, след като получи стоката или купувачът докаже, че я е изпратил.

6. При продадени употребявани стоки и стоки, продадени на по-ниска цена поради наличието на дефект, купувачът има право на разумно намаление на цената вместо право на замяна на стоката.

7. Продавачът не е длъжен да удовлетвори претенцията на купувача, ако докаже, че купувачът е знаел за дефекта на стоката преди приемането ѝ или сам го е причинил.

8. В случай на замяна на стоката или част от нея, отговорността на продавача се прилага, както при покупка на нова стока или част от нея.

IV. Предявяване на рекламация

1. Купувачът е длъжен да рекламира дефекта пред продавача, от когото е закупил стоката, без излишно забавяне, след като го е открил или е могъл да го открие при навременна проверка и при достатъчна грижа.

2. Правата от отговорност за дефектна стока могат да бъдат упражнени от Купувача:

2.1. на място в: Бонами – отдел рекламации, ECONT/PACKETA (COLETARIA.RO) ID: 98887276 Office ECONT RUSE DRUZHBA RUSE 7000, bul. Vasil Levski 4

2.2. по телефон на номер: +35924928351

2.3. по и-мейл: obslujvanenaklienti@bonami.bg

2.4. или чрез онлайн чат, достъпен на интернет страницата на продавача.

3. Ако за ремонта е определено друго лице, което се намира на мястото на продавача или на място, по-близо до купувача, купувачът упражнява правото си на ремонт при лицето, което е определено за извършване на ремонта.

4. С изключение на случаите, когато за извършване на поправката е определено друго лице, продавачът приема рекламацията по-специално на адреса, посочен в чл. IV. ал. 2.1., във всеки обект, в който е възможно приемането на рекламацията с оглед на асортимента на продаваните стоки, или в седалището си.

5. При рекламация купувачът съобщава на продавача номера на поръчката, име и фамилия, данни за връзка (телефон, електронна поща), наименование на стоката, дата на поръчката и дата на получаване на стоката, описание на дефекта, евентуално снимка на рекламирания дефект, и изискване за начин на уреждане на рекламацията, и представя данъчен документ за закупената стока.

6. За подаване на рекламация купувачът може да използва образеца на рекламационен формуляр, предоставен от продавача, който е приложен към рекламационния ред и е достъпен на уебсайта на продавача.

7. Купувачът е длъжен да идентифицира рекламирания дефект и неговия обхват, по-специално чрез представяне на стоката или изпращане на снимки, на които повредата е видима. Без обозначаване на рекламирания дефект и неговия обхват не може да бъде започната рекламационна процедура.

8. В зависимост от естеството на рекламирания дефект и желания начин на уреждане на рекламацията и ако продавачът и купувачът не се споразумеят по друг начин, продавачът може да изисква доставка на стоката, включително всички нейни части и принадлежности.

9. Купувачът е длъжен да опакова рекламираната стока в оригиналната опаковка или в друга опаковка по начин, който да предотврати по-нататъшното ѝ повреждане.

Купувачът може да използва инструкциите за опаковане на стоките, които са достъпни на уебсайта на Продавача. Купувачът е длъжен да достави рекламираната стока в чист и пълен вид. Изпращането на силно замърсена и нехигиенична стока може да доведе до отхвърляне на рекламацията. В този случай продавачът връща стоката на адреса на купувача, а купувачът няма право на възстановяване на транспортните разходи.

10. За отстраняване на дефекта продавачът поема разходите за това. Освен ако продавачът и купувачът не се споразумеят друго. Ако това изисква демонтаж на стоката, чийто монтаж е бил извършен в съответствие с естеството и предназначението на стоката, преди да се прояви дефектът, продавачът ще демонтира дефектната стока и ще монтира поправената или нова стока, или ще покрие свързаните с това разходи.

11. За доставка на стоки с тегло до 10 кг продавачът препоръчва на купувача да изпрати рекламираната стока чрез ECONT, като достатъчно е да донесе опакованата стока в произволен клон на ECONT, да посочи ID номер: 98887276, а ECONT ще осигури доставката на стоката до продавача. За извозване на стоки с големи размери е необходимо да се свържете с обслужването на клиенти на продавача на адрес: obslujvanenaklienti@bonami.bg и да изчакате неговите указания.

12. Продавачът не приема изпращане на рекламираните стоки с наложен платеж, така изпратената пратка ще бъде върната на изпращача и обработката на рекламацията може да се удължи ненужно.

13. При подаване на рекламация продавачът издава на купувача писмено потвърждение, в което посочва датата, на която купувачът е подал рекламацията, съдържанието на рекламацията, начина на обработка на рекламацията, който купувачът изисква, и контактните данни на купувача за целите на предоставяне на информация за обработката на рекламацията. Това задължение се отнася и за други лица, определени да извършат поправката съгласно чл. IV. ал. 3 от рекламационния ред.

V. Разглеждане на рекламацията

1. Рекламацията, включително отстраняването на дефекта, трябва да бъде разгледана и купувачът трябва да бъде информиран за това в срок не по-късно от тридесет (30) дни от датата на подаване на рекламацията, освен ако продавачът и купувачът не се споразумеят за по-дълъг срок. Ако предметът на задължението е предоставяне на цифрово съдържание, включително цифрово съдържание, доставено на материален носител, или услуга за цифрово съдържание, рекламацията трябва да бъде разгледана в разумен срок, като се вземат предвид естеството на цифровото съдържание или услугата за цифрово съдържание и целта, за която купувачът ги е поискал.

2. Срокът за разглеждане на рекламацията започва да тече от деня, следващ деня на подаване на рекламацията. Денят, следващ деня, в който купувачът е подал рекламацията, е първият ден от тридесетдневния срок. Ако краят на срока се пада в

събота, неделя или празничен ден, срокът за разглеждане на рекламацията изтича в най-близкия следващ работен ден.

3. Условие за разглеждане на рекламацията е купувачът да предостави на продавача необходимото съдействие за разглеждане на рекламацията, а именно да позволи на продавача да провери рекламираната стока. Ако е необходимо да се допълнят данните или информацията, посочени в рекламацията, продавачът ще поиска от купувача да ги допълни в необходимия обем. Този срок не се включва в срока за разглеждане на рекламацията.

4. След изтичане на срока съгласно чл. V, ал. 1 от рекламационния ред, купувачът може да се откаже от договора за покупка или да поиска подходяща отстъпка.

5. След разглеждане на рекламацията продавачът издава на купувача писмено потвърждение за датата и начина на разглеждане на рекламацията, включително потвърждение за извършената поправка и нейната продължителност, или писмено обоснование за отхвърляне на рекламацията. Докладът за разглеждане на рекламацията се изпраща на адреса, посочен в рекламацията, или на електронния адрес на купувача, посочен в потребителския интерфейс или в поръчката. Това задължение се отнася и за други лица, определени от продавача за извършване на поправката съгласно чл. IV, ал. 3 от рекламационния ред.

6. Кой има право от неизпълнение на задължението, има право и на възмездие на разходите, направени при упражняване на това право. Ако обаче купувачът не упражни правото си на възмездие в срок от един месец след изтичане на срока, в който трябва да бъде рекламирана неизправността, правото на възмездие не е упражнено навреме. Ако купувачът е избрал друг, различен от най-евтиния възможен начин за стандартна доставка на стоката, предложен от продавача, продавачът възстановява само разходите, съответстващи на най-евтиния начин на доставка.

7. Купувачът е длъжен да приеме рекламираната стока най-късно до 30 дни след срока за разглеждане на рекламацията или след уведомление от страна на продавача. След изтичането на този срок продавачът има право да начисли на купувача такса за съхранение на стоките. Ако купувачът не приеме стоките в разумен срок след като продавачът го е уведомил за възможността да ги приеме, продавачът има право на възнаграждение за съхранение в обичайния размер. Ако купувачът не вземе стоката след уреждане на рекламацията в срок от шест (6) месеца от датата, на която е бил уведомен за уреждането, продавачът има право да продаде рекламираната стока и да използва приходите за покриване на разходите за съхранение.

VI. Отказ от Договора за покупко-продажба

1. Разпоредбите на настоящата параграф VI се прилагат в случаите, когато Договорът се сключва с Продавача от Купувач, който е потребител. Съгласно закона и Общите условия на Vopami.cz под потребител се разбира купувач, който отговаря на параметрите на определението за потребител съгласно параграф 13 от Допълнителните разпоредби от Закона за защита на потребителите, т.е. всяко физическо лице, което придобива стоки или ползва услуги, които не са предназначени за извършване на търговска или професионална дейност, и всяко физическо лице,

което като страна по договор по Закона за защита на потребителите действа извън рамките на своята търговска или професионална дейност.

2. Купувачът-потребител има право да се откаже от договора за покупка в срок от четиринадесет (14) дни от датата, на която купувачът-потребител или определено от него трето лице, различно от превозвача, е приел стоката, или:

2.1 последната бройка от стоката, ако купувачът е поръчал в рамките на една поръчка повече бройки от стоката, които се доставят отделно,

2.2 последната бройка или част от доставката на стоката, състояща се от няколко бройки или части, или

2.3 първата доставка на стоката, ако в договора е уговорена редовна доставка на стоката за уговорен срок.

3. Купувачът-потребител потвърждава, че съгласно чл. 57 от Закона за защита на потребителите отказът от Договора за покупко-продажба не се прилага, в следните случаи:

3.1. доставка на стока, съобразена с искането на Купувача;

3.2. доставка на бързо разваляща се стока;

3.3. стока, която е била необратимо смесена с друга стока след доставката;

3.4. доставка на стоки в затворена опаковка, която Купувачът- потребител е извадил от опаковката и която не може да бъде върната поради хигиенни причини; и

3.5. доставка на звукозапис или видеозапис или запечатан компютърен софтуер, ако оригиналната им опаковка е нарушена.

4. Отказът от договора за покупка трябва да бъде изпратен на продавача в срока, посочен в чл. VI. ал. 2 от рекламационния ред. За отказ от договора за покупка купувачът-потребител може да използва образеца на формуляр, предоставен от продавача, който е приложен към рекламационния ред и е достъпен на уебсайта на продавача.

5. Формулярът за отказ от договора за покупка (формуляр за рекламация) може да бъде изпратен от купувача-потребител, между другото, на електронния адрес на продавача: obslujvanenaklienti@bonami.bg или да бъде приложен към пратката, съдържаща върнатите стоки. Ако по някаква причина купувачът-потребител не може да приложи формуляра за отказ от договора за покупка, е необходимо да приложи към пратката поне номера на поръчката, името и фамилията си и номера на сметката за връщане на парите.

6. Ако е възможно, купувачът-потребител връща стоката в оригиналната опаковка.

7. Купувачът-потребител е длъжен да опакова добре върнатите стоки преди изпращането им. За целта може да се използва оригиналната опаковка. Ако оригиналната опаковка не може да се използва, тя трябва да се замени с такава, която да предпази стоките от повреда, която може да възникне по време на транспортирането обратно до продавача.

8. За да се откаже от договора за покупка, купувачът-потребител изпраща стоката на адрес:

Купувачът-потребител изпраща или връща стоката на продавача без излишно забавяне, най-късно до четиринадесет (14) дни от оттеглянето от договора, освен ако продавачът не му е предложил да вземе стоката сам. Срокът по предходното изречение се запазва, ако купувачът-потребител изпрати стоката преди изтичането му. Ако купувачът-потребител се откаже от договора за покупка, той поема разходите, свързани с връщането на стоките на продавача, дори и в случай че стоките не могат да бъдат върнати по обичайния пощенски път поради естеството си.

9. Ако купувачът-потребител се откаже от договора за покупка съгласно чл. VI. ал. 2 от рекламационния ред, договорът за покупка се анулира от самото начало.

Купувачът-потребител приема, че отговаря пред продавача за намаляване на стойността на стоката, възникнало в резултат на боравене със стоката по начин, различен от необходимия за запознаване с естеството и качествата на стоката или нейната функционалност, включително повреждане на опаковката. Ако купувачът-потребител е намалил стойността на стоката, продавачът има право да удържи едностранно от претенцията на купувача за връщане на покупната цена размера на вредите, нанесени на стоката.

10. Ако купувачът-потребител се откаже от договора за покупка съгласно чл. VI, ал. 2 от рекламационния ред, продавачът връща на купувача-потребител получените от него парични средства по същия начин, по който продавачът ги е получил от купувача.

Продавачът има право да върне предоставеното от купувача при връщане на стоката от купувача по друг начин, ако купувачът-потребител е съгласен с това и това не води до допълнителни разходи за купувача-потребител. Ако купувачът-потребител се откаже от договора за покупка, продавачът не е длъжен да върне получените парични средства на купувача, преди да получи стоките или преди купувачът-потребител да докаже, че е изпратил стоките обратно, в зависимост от това кое от двете събития настъпи по-рано.

11. Ако купувачът-потребител се откаже от договора за покупка, той поема разходите, свързани с връщането на стоката на продавача, дори и в случай, че стоката не може да бъде върната по обичайния пощенски път поради естеството си (надгабаритни пратки). Продавачът не възстановява тези разходи на купувача, нито дори впоследствие. Размерът на разходите, свързани с връщането на стоките, се определя от ценоразписа на превозвача, избран от купувача-потребител, като при превоза на превозни средства с големи размери разходите за превоз се изчисляват индивидуално според техните размери и тегло.

12. Ако продавачът предостави отстъпка за стоката в резултат на компенсация за нейното качество преди оттеглянето от договора, тази сума ще бъде приспадната в случай на последващо оттегляне от договора за покупка и на купувача-потребител ще бъдат върнати средствата, намалени с предоставената отстъпка.

13. В случай на електронни ваучери с автоматично генериран уникален код, които не се доставят на материален носител, става въпрос за цифрово съдържание, което се доставя преди изтичането на срока за връщане на стоката (i) с изричното съгласие на купувача, който (ii) е бил информиран, че с това правото му да се откаже от договора се погасява, и (iii) продавачът му е издал писмено потвърждение за това. Поради тази причина не е възможно след получаване на генерирания код в електронна форма да се върнат стоките и да се изисква възстановяване на финансовите средства.

14. Ако заедно със стоката на купувача-потребител е предоставен подарък, договорът за дарение между продавача и купувача-потребител се сключва с разваляща условие, че ако купувачът-потребител се откаже от договора за покупка, договорът за дарение относно такъв подарък губи своята сила и купувачът-потребител е длъжен да върне на продавача заедно със стоката и предоставения подарък.

15. В случаите, когато купувачът има право да се откаже от договора за покупка, продавачът също има право да се откаже от договора за покупка по всяко време, до момента на приемане на стоката от купувача. В такъв случай продавачът възстановява на купувача-потребител покупната цена без излишно забавяне, безплатно по банков път на сметката, посочена от купувача.

16. Информация за законното право на отказ от договора и образец за отказ от договора са част от общите условия и са достъпни на интернет страницата на продавача.

VII. Връщане на стока в рамките на 365-дневния период

1. Продавачът дава възможност на купувача-потребител да се откаже от договора за покупка без посочване на причина и да върне стоката в срок от 365 дни, а в случаите, посочени в чл. VII, параграф 2.2 от рекламационния ред в срок от 45 дни (наричан по-нататък „удължен срок за връщане на стоката“) от датата, на която купувачът-потребител или определено от него трето лице, различно от превозвача, е приело стоката, или:

1.1. последната бройка от стоката, ако купувачът е поръчал в рамките на една поръчка повече бройки от стоката, които се доставят отделно,

1.2. последната позиция или част от доставката на стоката, състояща се от няколко позиции или части, или

1.3. първата доставка на стоката, ако в договора е уговорена редовна доставка на стоката за уговорен срок.

2. Удълженият срок за връщане на стоките не се отнася за продажбата на:

2.1. дрогерия и/или козметика – стоките могат да бъдат върнати от купувача-потребител само в срок от четиринадесет (14) дни от получаването им;

2.2. отделни матраци – стоките могат да бъдат върнати от купувача-потребител само в срок от 45 дни от получаването им;

2.3. стоки от 2-ра и 3-та категория – стоките могат да бъдат върнати от купувача-потребител само в срок от четиринадесет (14) дни от получаването им;

2.4. кухненски блокове – стоките могат да бъдат върнати от купувача-потребител само в срок от четиринадесет (14) дни от получаването им.

3. В рамките на удължения срок за връщане на стоките продавачът си запазва правото да намали върнатата покупна цена. Намаленията от покупната цена на стоките са както следва:

3.1. ако стоките са върнати след изтичането на законоустановения срок, посочен в чл. VI от рекламационния ред, продавачът има право да намали върнатата сума с 5 % за всеки започнат месец, през който купувачът е бил във владение на стоките,

3.2. ако стоката не е върната в оригиналната опаковка, на купувача се намалява сумата за връщане с 15 % от покупната цена,

3.3. ако върнатата стока е замърсена, износена, повредена или унищожена, продавачът има право да върне стоката на купувача без право на връщане на покупната цена на стоката,

3.4. горепосочените удръжки винаги се отнасят за конкретна стока и могат да се сумират,

3.5. горепосочените удръжки не се отнасят за законното оттегляне от договора в срок от четиринадесет (14) дни от получаването на стоката съгласно чл. VI, ал. 2 от рекламационния ред.

4. В случай на отказ от договора за покупка в рамките на удължения срок за връщане в съответствие с чл. VII, ал. 1 от рекламационния ред, продавачът връща на купувача получените от него парични средства единствено под формата на кредити, съответстващи на покупната цена на върнатите стоки, които се записват в клиентския акаунт на купувача, воден от продавача.

Условие за връщане на сумите в удължения срок от 365 дни е създаването на клиентски акаунт на купувача при продавача. Ако купувачът няма създадена клиентска сметка, продавачът го приканва да потвърди регистрацията си преди превеждането на кредитите. Ако купувачът откаже или не завърши регистрацията си при продавача, това се счита за пречка от страна на купувача, която възпрепятства връщането на паричните средства от продавача.

Кредитите, преведени по този начин, могат да бъдат използвани от купувача при следваща покупка от продавача в срок от шест (6) месеца от превеждането им. След изтичането на този срок неизползваните кредити се губят. Купувачът има възможност да провери остатъка от кредитите в своя клиентски акаунт.

5. С оглед на обстоятелствата, в рамките на удължения срок за връщане на стоката, продавачът има право да реши, че парите ще бъдат върнати на купувача чрез превод по банкова сметка, посочена във формуляра за отказ от договора за покупка.

6. Ако продавачът предостави отстъпка за стоката в резултат на компенсация за нейното качество преди връщането ѝ, тази сума ще бъде приспадната в случай на последващо връщане на стоката в рамките на удължения срок за връщане и на купувача ще бъдат върнати средствата, намалени с предоставената отстъпка.

7. За да се възползва от удължения срок за връщане на стоката, купувачът е длъжен да приложи попълнен формуляр за отказ от договора (формуляр за рекламация), който е приложен към рекламационния ред и е достъпен на уебсайта на продавача.

8. Срокът за връщане на стоките в рамките на удължения срок за връщане на стоките е спазен, ако формулярът за отказ от договора е изпратен преди изтичането на

съответния срок на адреса на продавача. Формулярът за отказ от договора за стоките може да бъде изпратен от купувача и на електронния адрес на продавача: obslujvanenaklienti@bonami.bg.

9. Купувачът е длъжен да върне стоката без излишно забавяне, най-късно до 14 дни от датата, на която е било подадено уведомлението за връщане на стоката в рамките на удължения срок за връщане на стоката на продавача. Срокът се счита за спазен, ако купувачът изпрати стоката преди изтичането на четиринадесет (14) дни от датата на доставка на уведомлението до продавача.

10. Ако купувачът се откаже от договора за покупка в рамките на удължения срок за връщане на стоката, той поема разходите, свързани с връщането на стоката на продавача, дори и в случай, че стоката не може да бъде върната по обичайния пощенски път поради естеството си (надгабаритни пратки). Пряко свързаните с връщането на стоката разходи са за сметка на купувача. Продавачът не възстановява тези разходи на купувача, нито дори впоследствие. Размерът на разходите, свързани с връщането на стоките, се определя от ценоразписа на избрания от купувача превозвач, като при превози на стоки с големи размери разходите за превоз се изчисляват индивидуално според техните размери и тегло.

11. Ако купувачът върне стоката в удължения срок за връщане на стоката, продавачът ще възстанови на купувача само амортизираната покупна цена на стоката, т.е. след приспадане на евентуални отстъпки в съответствие с чл. VII, ал. 3. Продавачът не е длъжен да възстанови на купувача никакви други разходи, свързани с покупката на стоките (по-специално, но не само, цената на транспорта и други услуги, свързани с доставката на стоките).

12. Продавачът не е длъжен да възстанови сумата, получена от купувача, преди купувачът да върне стоката или да докаже, че я е изпратил, в зависимост от това кое от двете събития настъпи по-рано, поради връщане на стоката в удължен срок за връщане.

13. В случай на електронни ваучери с автоматично генериран уникален код, които не се доставят на материален носител, става въпрос за цифрово съдържание, което се доставя преди изтичането на удължения срок за връщане на стоката (i) с изричното съгласие на купувача, който (ii) е бил уведомен, че с това правото му да се откаже от договора се погасява, и (iii) продавачът му е издал писмено потвърждение за това. Поради тази причина не е възможно след получаване на генерирания код в електронна форма да се върнат стоките и да се изисква възстановяване на финансовите средства.

14. Ако заедно със стоката на купувача е предоставен подарък, договорът за дарение между продавача и купувача се сключва с разваляща условие, че ако стоката бъде върната в удължения срок, договорът за дарение относно този подарък губи своята сила и купувачът е длъжен да върне на продавача заедно със стоката и предоставения подарък.

15. За допълнителна полезна информация, свързана с рекламации, вижте уебсайта на Продавача.

VIII. Заключение разпоредби

Продавачът си запазва правото едностранно да променя или допълва настоящата Политика за рекламации, като предишната версия автоматично прекратява действието си след издаването на новата версия. Тази разпоредба обаче не засяга правата и задълженията, възникнали съгласно предишната версия на рекламационния ред.

Купувачът има право да откаже промяна на която и да е част от рекламационния ред в случай на дългосрочни и повтарящи се услуги, предоставяни от продавача (например членство), и по тази причина да прекрати такава услуга в писмен вид в срок от 14 календарни дни от датата на уведомлението за тази промяна. Отказът от промяната трябва да бъде доставен на продавача на адрес: obslujvanenaklienti@bonami.bg

Настоящата Политика за рекламации влиза в сила на 18.07.2025 г.