

Reklamační řád společnosti BONAMI.CZ, a.s.

se sídlem: Thámová 289/13, 186 00 Praha 8 - Karlín

identifikační číslo: 242 30 111

e-mail: sluzebnicek@bonami.cz

kontaktní adresa kanceláře: Thámová 289/13, 186 00 Praha 8 – Karlín, ČR

adresa pro uplatnění reklamace: Bonami - reklamační odd., Prologis Park Prague Airport, Průmyslová 482 (GATE1), 252 61, Jeneč

web: <https://www.bonami.cz/>

fakturační údaje: DIČ: CZ24230111

Č. účtu: 257014774/0300 (ČSOB)

IBAN: CZ65 0300 0000 0002 5701 4774

zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 18575 („**prodávající**“), upravuje další práva a povinnosti související s odpovědností prodávajícího za vady při uzavírání kupních smluv mezi prodávajícím a dalšími osobami („**kupující**“) nad rámec obchodních podmínek platných pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese www.bonami.cz a dostupných na adrese www.bonami.cz/podminky („**obchodní podmínky**“) (dále jen „**reklamační řád**“).

Historie dokumentu

Verze: 1.0

Datum platnosti: 3.6.2020

Autor: Jan Klička, Marek Bartoš

Poznámka: Bonami.CZ

Verze: 1.1

Autor: Matěj Vácha

Poznámka: AK PKK

Verze: 1.2

Datum platnosti: 4.2.2021

Verze: 1.3

Datum platnosti: 18.9.2023

Verze: 1.4

Datum platnosti: 29.7.2024

Verze: 1.5.

Datum platnosti: 13.6.2025

Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád upravuje vztahy vznikající mezi smluvními stranami v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy, kdy na straně jedné je prodávající a na straně druhé stojí kupující, který v souladu s příslušnými právními předpisy může vystupovat buď jako spotřebitel, nebo jako podnikatel

(dále jen společně jako „**kupující**“).

2. Je-li kupujícím jiný subjekt než spotřebitel, řídí se vztahy neupravené tímto reklamačním řádem a obchodními podmínkami, které jsou k dispozici na webových stránkách prodávajícího zde: <https://www.bonami.cz/i/podminky>, zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“), v platném znění.

3. Práva a povinnosti neupravené tímto reklamačním řádem se řídí ustanovením obchodních podmínek a příslušnými právními předpisy, kterými jsou zejména:

📄 **Občanský zákoník** – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

📄 **Spotřebitelský zákon** – zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

📄 **GDPR** – NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné Nařízení o ochraně osobních údajů).

4. Reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek. Uzavřením kupní smlouvy kupující vyjadřuje souhlas s obchodními podmínkami a tímto reklamačním řádem, a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.

5. Obchodní podmínky a další informace lze také nalézt na webových stránkách prodávajícího www.bonami.cz.

6. Zákazníkem internetového obchodu prodávajícího je buď kupující-spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (**dále jen „kupující-spotřebitel“**), nebo kupující-podnikatel, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (**dále jen „kupující-podnikatel“**). Právní vztahy vznikající mezi prodávajícím a kupujícím-spotřebitelem, výslovně neupravené tímto reklamačním řádem nebo obchodními podmínkami, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (**dále jen „spotřebitelský zákon“**).

7. Proávající při uzavírání a plnění kupní smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Proávající je podnikatelem, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu zboží.

Reklamace musí obsahovat

📄 Číslo objednávky

📄 Datum objednávky

📄 Daňový doklad k zakoupenému zboží nebo jiný doklad o zakoupení zboží u prodávajícího

📄 Datum převzetí zboží kupujícím

📄 Jméno a přímení kupujícího

📄 Kontaktní údaje kupujícího (telefon, e-mail)

📄 Název zboží

📄 Popis závady

Uveďte prosím, pokud se jedná o zboží zakoupené jako zboží 2. a 3. jakosti a důvod proč bylo toto zboží prodáno jako zboží 2. a 3. jakosti, tedy pro jakou vadu (např. estetické poškození povrchu)

V případě zaslání reklamace nám velmi pomůže, pokud vyznačíte vadný nebo chybějící díl přímo do montážního návodu a ten nám pošlete spolu s reklamací. Urychlí to celý proces reklamace.

V případě reklamace nám velmi pomůže, pokud bude reklamace navíc obsahovat:

- 📄 Fotografie prokazatelně ilustrující vadu nebo poškození zakoupeného zboží,
 - 📄 Výrobní etiketa z obalu zboží nebo její kopie/fotografie (je-li k dispozici),
 - 📄 Fotodokumentaci přepravního obalu spolu s přepravní etiketou, včetně vnitřních výplní (pokud se jedná o poškozené zboží).
- Pro vyřízení reklamace lze využít reklamační formulář (ke stažení v podrobnostech objednávky ve Vašem zákaznickém účtu, na webových stránkách prodávajícího nebo na konci tohoto reklamačního řádu). Použití tohoto formuláře pro reklamaci/odstoupení od smlouvy/vrácení zboží pomůže k urychlení a usnadnění vyřízení reklamace zboží. Tuto možnost proto doporučujeme.

Balení reklamovaného zboží

📄 Reklamované zboží je nutné před odesláním kvalitně zabalit. Je k tomu možné využít původní obalový materiál. Pokud již nelze původní obal využít, je zapotřebí tento obal nahradit tak, aby bylo zboží dostatečně chráněno před dalším poškozením, které by mohlo vzniknout v průběhu přepravy zpět k prodávajícímu.

- V případě, že si nejste se zabalením produktu pro zpětnou přepravu jistí, navštivte naše webové stránky zde nebo nás kontaktujte na sluzebnicek@bonami.cz.

I. Odpovědnost za jakost při převzetí

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174b občanského zákoníku a spotřebitelského zákona, ve znění pozdějších předpisů).
2. Reklamační řád navazuje na příslušná ustanovení obchodních podmínek internetového obchodu prodejce, která jsou k dispozici na jeho webových stránkách <https://www.bonami.cz/c/obchodni-podminky>.
3. Je-li předmětem koupě hmotná movitá věc, která je propojena s digitálním obsahem nebo službou digitálního obsahu takovým způsobem, že by bez nich nemohla plnit své funkce (dále jen „**zboží s digitálními vlastnostmi**“), použijí se ustanovení ohledně odpovědnosti za vady prodávajícího také na poskytování digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, i když je poskytuje třetí osoba. To neplatí, je-li z obsahu kupní smlouvy i z povahy věci zjevné, že jsou poskytovány samostatně.
4. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady, zejména:
 - 4.1. odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
 - 4.2. je vhodné k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
 - 4.3. je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo

instalaci.

5. Prodávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností

5.1. je zboží vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,

5.2. zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím, zejména reklamou nebo označením, ledaže prodávající prokáže, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření kupní smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí kupujícího o koupi nemohlo mít vliv,

5.3. je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a

5.4. zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

6. Ustanovení čl. I. odst. 5 reklamačního řádu se nepoužijí v případě, že prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost zboží liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

7. Prodávající odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle kupní smlouvy provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl prodávající nebo poskytovatel digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, jde-li o věc s digitálními vlastnostmi.

8. Ustanovení uvedená v čl. I. odst. 4. a čl. I. odst. 5. reklamačního řádu se nepoužijí u zboží:

8.1. prodáváného za nižší cenu pro vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,

8.2. u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

9. Prodávající neodpovídá kupujícímu za

9.1. vadu, o které kupující věděl již při uzavření kupní smlouvy,

9.2. vadu, kterou způsobil sám kupující, včetně vad vzniklých v důsledku nesprávného užívání zboží v rozporu s návodem použití nebo způsobených při tzv. vlastní montáži, nebo v jejím důsledku, tj. montáži, která není součástí kupní smlouvy a vada nevznikla na základě nesprávných pokynů uvedených v návodu k montáži nebo

9.3. běžné opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním.

10. Projeví-li se vada v průběhu jednoho (1) roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, jestliže vadu vytkl oprávněně.

11. Je-li předmětem koupě zboží s digitálními vlastnostmi, prodávající zabezpečí, že budou kupujícímu poskytovány ujednané aktualizace digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu.

12. Vedle ujednaných aktualizací prodávající zabezpečí, že budou kupujícímu poskytovány aktualizace,

kteře jsou nezbytné, aby si zboží po převzetí uchovalo vlastnosti podle čl. I. odst. 4. a čl. I. odst. 5. reklamačního řádu, a že bude na jejich dostupnost upozorněn

12.1. po dobu dvou (2) let, mají-li být podle kupní smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány soustavně po určitou dobu, a je-li ujednáno poskytování po dobu delší dvou (2) let, po celou tuto dobu,

12.2. po dobu, po kterou to kupující může rozumně očekávat, mají-li být podle kupní smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytnuty jednorázově; to se posoudí podle druhu a účelu věci, povahy digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a s přihlédnutím k okolnostem při uzavření kupní smlouvy a povaze závazku.

13. Ustanovení čl. I. odst. 12. reklamačního řádu neplatí v případě, že prodávající kupujícího před uzavřením kupní smlouvy zvlášť upozornil, že aktualizace poskytovány nebudou a kupující s tím při uzavírání kupní smlouvy výslovně souhlasil.

14. Neprovedl-li kupující aktualizaci v přiměřené době, nemá práva z vady, která vznikla pouze v důsledku neprovedené aktualizace, pokud byl kupující upozorněn na aktualizaci nebo na důsledky jejího neprovedení anebo aktualizaci neprovedl či ji provedl nesprávně v důsledku nedostatku v návodu. Mají-li být podle smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány soustavně po určitou dobu a projeví-li se nebo vyskytne-li se vada v době podle čl. I. odst. 12.1. reklamačního řádu má se za to, že jsou digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány vadně.

15. Kupující může vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou (2) let od převzetí.

16. Je-li předmětem koupě zboží s digitálními vlastnostmi a mají-li být podle smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány soustavně po určitou dobu, může kupující vytknout vadu, která se na nich vyskytne nebo projeví v době dvou (2) let od převzetí. Má-li být plněno po dobu delší dvou (2) let, má kupující právo z vady, která se vyskytne nebo projeví v této době.

II. Záruka za jakost

1. Nad rámec zákonných práv kupujícího z vadného plnění, poskytuje prodávající také záruku za jakost na veškeré zboží, na jejímž základě se prodávající zavazuje, že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.

2. Záruční doba pro kupujícího-spotřebitele činí dvacet čtyři (24) měsíců, není-li v záručním liště poskytnuta delší záruční doba, nebo nebude-li u jednotlivého zboží uvedeno jinak (například na obalu). Pro kupujícího, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, činí záruční doba dvacet čtyři (24) měsíců.

3. Na věci prodávané za nižší cenu pro vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána, se záruka za jakost nevztahuje.

4. Záruční doba začíná běžet od převzetí výrobku kupujícím, nebo jím určenou třetí osobou.

III. Práva z vadného plnění

1. Má-li věc vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může kupující požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady,

hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.

2. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

3. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil. K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, prodávající provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené.

4. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od kupní smlouvy, pokud:

4.1. prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s čl. III. odst. 3 reklamačního řádu,

4.2. se vada projeví opakovaně,

4.3. je vada podstatným porušením kupní smlouvy, nebo

4.4. je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

5. Je-li vada věci nevýznamná, kupující nemůže odstoupit od kupní smlouvy (ve smyslu čl. III. odst. 4 reklamačního řádu); má se za to, že vada věci není nevýznamná. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal.

6. U prodáváného použitého zboží a věcí prodáváných za nižší cenu v důsledku existence vady má kupující, místo práva na výměnu věci, právo na přiměřenou slevu.

7. Prodávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.

8. Pokud dojde k výměně zboží nebo jeho součásti, uplatní se odpovědnost prodávajícího jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.

IV. Uplatnění reklamace

1. Kupující je povinen uplatnit vadu u prodávajícího, u kterého zboží bylo koupeno bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil nebo ji při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit mohl.

2. Práva z odpovědnosti za vady zboží se uplatňují u prodávajícího. Práva z odpovědnosti za vady zboží může kupující konkrétně uplatnit zejména:

2.1. osobně na adrese: **Bonami – reklamační odd. Prologis Park Prague Airport Průmyslová 482 (GATE1) 252 61, Jeneč**

2.2. telefonicky na čísle: **+420 232 005 040**

2.3. elektronickou poštou na adrese sluzebnicek@bonami.cz

2.4. nebo prostřednictvím online chatu dostupného na internetových stránkách prodávajícího.

3. Je-li k opravě určena jiná osoba, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy.

4. S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, prodávající přijímá reklamaci zejména na adrese uvedené v čl. IV. odst. 2.1., na kterékoliv provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží, případně i ve svém sídle.
5. Při reklamaci kupující sdělí prodávajícímu číslo objednávky, jméno a příjmení, kontaktní údaje (telefon, e-mail), název zboží, datum objednávky a datum převzetí zboží, popis vady, příp. fotografie reklamované vady, a požadavek na způsob vyřízení reklamace a předloží daňový doklad k zakoupenému zboží.
6. Pro uplatnění reklamace může kupující využít vzorový reklamační formulář poskytovaný prodávajícím, jenž tvoří přílohu reklamačního řádu a je dostupný na webových stránkách prodávajícího.
7. Kupující je povinen identifikovat reklamovanou vadu a její rozsah, zejména předložením zboží, popř. zasláním fotografií, na kterých je škoda prokazatelně viditelná. Bez označení reklamované vady a jejího rozsahu nelze zahájit reklamační řízení.
8. V závislosti na povaze reklamované vady a požadovanému způsobu vyřízení reklamace a nedohodnou-li se prodávající s kupujícím jinak, prodávající může požadovat doručení zboží, včetně všech jeho součástí a příslušenství.
9. Kupující je povinen reklamované zboží zabalit do původního balení, nebo do jiného balení způsobem, který zamezí jejímu dalšímu poškození. Kupující může využít instrukce k balení zboží, které jsou dostupné na webových stránkách Prodávajícího. Kupující je povinen reklamované zboží doručit v čistém a kompletním stavu. Zaslání silně znečištěného a hygienicky závadného zboží, může vést k zamítnutí reklamace. V tomto případě prodávající vrátí zboží na adresu kupujícího a kupujícímu nepřísluší nárok na náhradu za přepravné.
10. K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady. Nedohodnou-li se prodávající s kupujícím jinak. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, prodávající provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené.
11. Pro doručení zboží s hmotností do 10 kg prodávajícímu doporučuje kupujícímu zaslat reklamované zboží prostřednictvím Zásilkovny, stačí zabalené zboží přinést na libovolnou pobočku Zásilkovny, uvést číslo **ID: 986 19 867** a Zásilkovna následně zajistí doručení zboží k prodávajícímu. Pro odvoz nadrozměrného zboží je nutné kontaktovat zákaznický servis prodávajícího na adrese: sluzebnicek@bonami.cz a vyčkat na jeho pokyny.
12. Proávající neakceptuje zasílání reklamovaného zboží na dobírku, takto zasláná zásilka bude vrácena zpět odesílateli a vyřízení reklamace se tímto postupem může zbytečně prodloužit.
13. Při uplatnění reklamace vydá prodávající kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy dle čl. IV. odst. 3 reklamačního řádu.

V. Vyřízení reklamace

1. Reklamační vada včetně odstranění vady musí být vyřízena a kupující o tom musí být informován nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtu. Je-li předmětem závazku poskytnutí digitálního obsahu, včetně digitálního obsahu dodaného na hmotném nosiči, nebo služby digitálního obsahu, musí být reklamační vyřízena v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a k účelu, pro nějž je kupující požadoval.

2. Lhůta pro vyřízení reklamační začíná běžet ode dne následujícího po uplatnění reklamační. Následující den potom, co kupující reklamací uplatnil, je prvním dnem třicetidenní lhůty. Pokud její konec připadá na sobotu, neděli či svátek, pak lhůta pro vyřízení reklamační skončí nejbližší následující pracovní den.

3. Podmínkou pro běh pro vyřízení reklamační je, že kupující k vyřízení reklamační poskytne prodávajícímu požadovanou potřebnou součinnost, tedy zejména, že umožní prodávajícímu přezkoumat reklamované zboží. Pokud je třeba údaje nebo informace uvedené v reklamací doplnit, vyzve prodávající kupujícího k jejich doplnění v požadovaném rozsahu. Tato doba se nezapočítává do lhůty pro vyřízení reklamační.

4. Po marném uplynutí lhůty podle čl. V. odst. 1 reklamačního řádu může kupující od kupní smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

5. Po vyřízení reklamační vydá prodávající kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamační. Zpráva o vyřízení reklamační je zasílána na adresu uvedenou v reklamací, jinak na elektronickou adresu kupujícího uvedenou v uživatelském rozhraní či v objednávce. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené prodávajícím k provedení opravy podle čl. IV. odst. 3. reklamačního řádu.

6. Kdo má právo z vadného plnění, náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však kupující právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, právo na náhradu nebylo uplatněno včas. Jestliže kupující zvolil jiný než nejlevnější možný způsob standardního dodání zboží, který prodávající nabízel, budou ze strany prodávajícího vráceny pouze ty náklady, které odpovídají nejlevnějšímu způsobu dodání.

7. Kupující je povinen převzít reklamované zboží nejpozději do 30. dnů po termínu vyřízení reklamační nebo po vyznění ze strany prodávajícího. Po uplynutí této lhůty je prodávající oprávněn účtovat kupujícímu poplatek za uskladnění zboží. Nepřevzme-li kupující věc v přiměřené době poté, co jej prodávající vyzval o možnosti zboží převzít, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění v obvyklé výši. Pokud si kupující nevyzvedne zboží po vyřízení reklamační do šesti (6) měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, prodávající je oprávněn reklamované zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

VI. Odstoupení od kupní smlouvy

1. Ustanovení tohoto článku se použijí na případy, kdy kupní smlouvu uzavírá s prodávajícím kupující, jenž je spotřebitelem (kupující-spotřebitel). Spotřebitelem se rozumí v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele a obchodními podmínkami prodávajícího, kupující, jenž je fyzickou osobou, která při uzavírání a plnění kupní smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

2. Kupující-spotřebitel má právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů ode dne, kdy kupující-spotřebitel nebo jím určená třetí osoba odlišná od dopravce převezme zboží, nebo:

2.1. poslední kus zboží, objedná-li kupující v rámci jedné objednávky více kusů zboží, které jsou dodávány samostatně,

2.2. poslední položku nebo část dodávky zboží sestávajícího z několika položek nebo částí, nebo

2.3. první dodávku zboží, je-li ve smlouvě ujednána pravidelná dodávka zboží po ujednanou dobu.

3. Kupující-spotřebitel bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy o dodávce:

3.1. zboží vyrobeného podle požadavků kupujícího nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám,

3.2. zboží s krátkou dobou spotřeby,

3.3. zboží, které bylo po dodání vzhledem ke své povaze nenávratně smíseno s jiným zbožím,

3.4. zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co jej kupující porušil,

3.5. zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu v zapečetěném obalu, pokud jej kupující porušil.

4. Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v čl. VI. odst. 2. reklamačního řádu. Pro odstoupení od kupní smlouvy může kupující-spotřebitel využít vzorový formulář poskytovaný prodávajícím, jenž tvoří přílohu reklamačního řádu a je k dispozici na webových stránkách prodávajícího.

5. Formulář odstoupení od kupní smlouvy (reklamační formulář) může kupující-spotřebitel zasílat mimo jiné na adresu elektronické pošty prodávajícího: sluzebnicek@bonami.cz nebo přiložit do zásilky, obsahující vrácené zboží. Pokud z jakéhokoli důvodu kupující-spotřebitel nemůže přiložit formulář odstoupení od kupní smlouvy, je potřeba přiložit do zásilky alespoň číslo objednávky, jméno a příjmení a číslo účtu pro vrácení peněz.

6. Pokud je to možné, vrátí kupující-spotřebitel zboží v původním obalu.

7. Kupující-spotřebitel má povinnost vrácené zboží před odesláním kvalitně zabalit. Je k tomu možné využít původní obalový materiál. Pokud již nelze původní obal využít, je zapotřebí tento obal nahradit tak, aby bylo zboží chráněno před poškozením, které by mohlo vzniknout v průběhu přepravy zpět k prodávajícímu.

8. Pro odstoupení od kupní smlouvy zašle kupující-spotřebitel zboží na adresu:

Bonami – reklamační odd. Prologis Park Prague Airport Průmyslová 482 (GATE1) 252 61, Jeneč

Kupující-spotřebitel zboží zašle nebo předá prodávajícímu zpět bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od smlouvy, ledaže mu prodávající nabídl, že si zboží sám vyzvedne. Lhůta podle předchozí věty je zachována, pokud kupující-spotřebitel odešle zboží před jejím uplynutím. Odstoupí-li kupující-spotřebitel od kupní smlouvy, nese kupující náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

9. Odstoupí-li kupující-spotřebitel od kupní smlouvy dle čl. VI. odst. 2. reklamačního řádu se kupní

smlouva od počátku ruší. Kupující-spotřebitel bere na vědomí, že odpovídá prodávajícímu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi zboží nebo jeho funkčností, vč. poškození obalu. Snížil-li kupující-spotřebitel hodnotu zboží, je prodávající oprávněn nárok na úhradu škody vzniklé na zboží jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

10. Odstoupí-li kupující-spotřebitel od kupní smlouvy dle čl. VI. odst. 2. reklamačního řádu vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od kupujícího-spotřebitele stejným způsobem, jakým je prodávající od kupujícího přijal. Proávající je oprávněn vrátit plnění poskytnuté kupujícím při vrácení zboží kupujícím jiným způsobem, pokud s tím kupující-spotřebitel bude souhlasit a nevzniknou tím kupujícímu-spotřebiteli další náklady. Odstoupí-li kupující-spotřebitel od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než prodávající obdrží zboží, nebo než mu kupující-spotřebitel prokáže, že zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve.

11. Odstoupí-li kupující-spotřebitel od kupní smlouvy, nese náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, že zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou (nadrozměrné zásilky zboží). Proávající tyto náklady kupujícímu nehradí ani zpětně. Výše nákladů spojených s vrácením zboží je stanovena ceníkem dopravce zvoleného kupujícím-spotřebitelem, přičemž u nadrozměrných zásilek zboží budou náklady na přepravu vypočítány individuálně podle jejich rozměrů a hmotnosti.

12. Poskytne-li prodávající slevu na zboží v důsledku kompenzace jeho kvality před odstoupením od smlouvy, bude tato částka v případě následného odstoupení od kupní smlouvy odečtena a kupujícímu-spotřebiteli vráceny peněžní prostředky ponížené o poskytnutou slevu.

13. V případě elektronických voucherů s automaticky generovaným jedinečným kódem, které nejsou dodávány na hmotném nosiči, se jedná o digitální obsah, který je dodáván před uplynutím lhůty pro vrácení zboží (i) s výslovným souhlasem kupujícího, který (ii) byl poučen, že tím právo odstoupit od smlouvy zaniká, a (iii) prodávající mu o tom vydal písemné potvrzení. Z tohoto důvodu není možné po obdržení generovaného kódu elektronickou formou zboží vrátit a požadovat vrácení finančních prostředků.

14. Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu-spotřebiteli dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím-spotřebitelem uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy kupujícím-spotřebitelem, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující-spotřebitel je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

15. V případech, kdy má kupující právo od kupní smlouvy odstoupit, je prodávající také oprávněn kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit, a to až do doby převzetí zboží kupujícím. V takovém případě vrátí prodávající kupujícímu-spotřebiteli kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený kupujícím.

16. Poučení o zákonném právu na odstoupení od smlouvy a vzor pro odstoupení od smlouvy je součástí obchodních podmínek a je dostupné na internetových stránkách prodávajícího.

VII. Vrácení zboží ve lhůtě 365 dnů

1. Proávající umožňuje kupujícímu-spotřebiteli, odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodu a vrátit zboží ve lhůtě 365 dní, a v případě uvedeném v čl. VIII. odst. 2.2 reklamačního řádu ve lhůtě 45

dní (dále jako „**prodloužená lhůta pro vrácení zboží**“) ode dne, kdy kupující-spotřebitel nebo jím určená třetí osoba odlišná od dopravce převezme zboží, nebo:

- 1.1. poslední kus zboží, objedná-li kupující v rámci jedné objednávky více kusů zboží, které jsou dodávány samostatně,
- 1.2 poslední položku nebo část dodávky zboží sestávajícího z několika položek nebo částí, nebo
- 1.3 první dodávku zboží, je-li ve smlouvě ujednána pravidelná dodávka zboží po ujednanou dobu.

2. Prodloužená lhůta pro vrácení zboží se nevztahuje na prodej:

- 2.1. drogerie a/nebo kosmetiku – zboží může kupující-spotřebitel vrátit pouze ve lhůtě čtrnácti (14) dnů od jeho převzetí;
- 2.2. samostatných matrací – zboží může kupující-spotřebitel vrátit pouze ve lhůtě 45 dní od jeho převzetí;
- 2.3. zboží 2. a 3. jakosti – zboží může kupující-spotřebitel vrátit pouze ve lhůtě čtrnácti (14) dnů od jeho převzetí.
- 2.4. kuchyňských bloků – zboží může kupující-spotřebitel vrátit pouze ve lhůtě čtrnácti (14) dnů od jeho převzetí.

3. V rámci prodloužené lhůty pro vrácení zboží si prodávající vyhrazuje právo snížit vrácenou kupní cenu. Srážky z kupní ceny zboží jsou následující:

- 3.1. pokud zboží je vráceno nad rámec zákonné lhůty uvedené v čl. VI reklamačního řádu, je prodávající oprávněn snížit vrácenou částku o 5 % za každý započatý měsíc, kdy měl kupující zboží v držení;
- 3.2. pokud zboží není vráceno v originálním obalovém materiálu, je kupujícímu snížena vrácená částka o 15 % z pořizovací ceny;
- 3.3. pokud vrácené zboží je znečištěné, opotřebené, poškozené nebo zničené, je prodávající oprávněn takové zboží vrátit zpět kupujícímu bez nároku na vrácení kupní ceny zboží;
- 3.4. výše uvedené srážky se vždy vztahují ke konkrétnímu zboží a je možné je sčítat.
- 3.5. výše uvedené srážky se nevztahují na zákonné odstoupení od smlouvy ve lhůtě čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží dle čl. VI odst. 2 reklamačního řádu.

4. V případě odstoupení od kupní smlouvy v rámci prodloužené lhůty k vrácení v souladu s čl. VII odst.

1 reklamačního řádu vrací prodávající kupujícímu-spotřebiteli peněžní prostředky přijaté od kupujícího-spotřebitele výhradně formou kreditů odpovídajících kupní ceně vráceného zboží, které budou připsány na zákaznický účet kupujícího-spotřebitele vedený u prodávajícího.

Podmínkou pro vrácení peněžních prostředků v prodloužené lhůtě 365 dní je zřízení zákaznického účtu kupujícího-spotřebitele u prodávajícího. Nemá-li kupující-spotřebitel zřízen zákaznický účet, prodávající jej vyzve k potvrzení registrace před připsáním kreditů. Odmítne-li nebo nedokončí-li kupující-spotřebitel registraci u prodávajícího, jedná se o překážku na straně kupujícího-spotřebitele, která brání ve vrácení peněžních prostředků prodávajícím.

Kredity připsané tímto způsobem může kupující-spotřebitel využít při dalším nákupu u prodávajícího ve lhůtě šesti (6) měsíců od jejich připsání. Po uplynutí této lhůty nevyužité kredity propadají.

Kupující-spotřebitel má možnost kdykoliv zkontrolovat zůstatek kreditů ve svém zákaznickém účtu.

5. S přihlédnutím k okolnostem je prodávající v rámci prodloužené lhůty k vrácení zboží oprávněn rozhodnout, že peněžní prostředky budou kupujícímu vráceny převodem na bankovní účet uvedený ve formuláři pro odstoupení od kupní smlouvy.

6. Poskytne-li prodávající slevu na zboží v důsledku kompenzace jeho kvality před vrácením zboží,

bude tato částka v případě následného vrácení zboží v rámci prodloužené lhůty pro vrácení zboží odečtena a kupujícímu vráceny peněžní prostředky ponížené o poskytnutou slevu.

7. Pro uplatnění prodloužené lhůty na vrácení zboží, je kupující povinen přiložit vyplněný formulář pro odstoupení od smlouvy (reklamační formulář), jenž tvoří přílohu reklamačního řádu a je dostupný na webových stránkách prodávajícího.

8. Lhůta pro vrácení zboží v rámci prodloužené lhůty pro vrácení zboží je dodržena, pokud je formulář pro odstoupení od smlouvy odeslán před uplynutím příslušné lhůty na adresu prodávajícího. Formulář pro odstoupení od smlouvy zboží může kupující rovněž zaslat na adresu elektronické pošty prodávajícího: sluzebnicek@bonami.cz

9. Kupující je povinen zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo k oznámení o vrácení zboží v rámci prodloužené lhůty na vrácení zboží prodejci, zaslat zpět. Lhůta se považuje za zachovanou, pokud kupující odešle zboží před uplynutím čtrnácti (14) dnů ode dne doručení oznámení prodávajícímu.

10. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy v rámci prodloužené lhůty pro vrácení zboží, nese náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou (nadrozměrné zásilky zboží). Přímé náklady spojené s vrácením zboží nese kupující. Prodávající tyto náklady kupujícímu nehradí ani zpětně. Výše nákladů spojených s vrácením zboží je stanovena ceníkem dopravce zvoleného kupujícím, přičemž u nadrozměrných zásilek zboží budou náklady na přepravu vypočítány individuálně podle jejich rozměrů a hmotnosti

11. Pokud kupující vrátí zboží v prodloužené lhůtě pro vrácení zboží, prodávající vrátí kupujícímu pouze amortizovanou kupní cenu zboží, tj. po odečtení případných srážek v souladu s čl. VII. odst. 3 reklamačního řádu. Jakékoli další náklady spojené s koupí zboží (zejména, ale nikoli výhradně, cena dopravy a jiné služby spojené s dodáním zboží) nemá prodávající povinnost kupujícímu vracet.

12. Prodávající není z důvodu vrácení zboží v prodloužené lhůtě pro vrácení zboží povinen vracet peněžní prostředky přijaté od kupujícího dříve, než mu kupující zboží vrátí zpět nebo prokáže, že mu zboží odeslal, podle toho, co nastane dříve.

13. V případě elektronických voucherů s automaticky generovaným jedinečným kódem, které nejsou dodávány na hmotném nosiči, se jedná o digitální obsah, který je dodáván před uplynutím prodloužené lhůty pro vrácení zboží (i) s výslovným souhlasem kupujícího, který (ii) byl poučen, že tím právo odstoupit od smlouvy zaniká, a (iii) prodávající mu o tom vydal písemné potvrzení. Z tohoto důvodu není možné po obdržení generovaného kódu elektronickou formou zboží vrátit a požadovat vrácení finančních prostředků.

14. Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k vrácení zboží v prodloužené lhůtě, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

15. Další užitečné informace týkající se reklamací jsou dostupné na internetových stránkách prodávajícího.

VIII. Závěrečná ustanovení

Prodávající si vyhrazuje právo jednostranně upravit nebo doplnit tento reklamační řád, přičemž vydáním nové verze předchozí znění automaticky pozbývá platnosti. Tímto ustanovením však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá dle předchozí verze reklamačního řádu.

Kupující má právo odmítnout změnu jakékoliv části reklamačního řádu v případě dlouhodobých a opakovaných služeb poskytovaných prodávajících (tj. například členství) a z tohoto důvodu takovouto službu písemně vypovědět ve lhůtě do 14 kalendářních dnů ode dne oznámení této změny. Odmítnutí změny musí být prodávajícímu doručeno na adresu: služebníček@bonami.cz.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 13.6.2025.