

Kaebuste lahendamise kord Bonami.CZ, a.s.

Registreeritud asukoht: Thámová 289/13, 186 00 Praha 8 - Karlín, Tšehhi Vabariik

Registrikood: 242 30 111

E-post: klienditugi@bonami.ee

Kontori kontaktaadress: Thámová 289/13, 186 00 Praha 8 – Karlín, Tšehhi Vabariik

Kaebuste esitamise aadress: Bonami – complaints department, Prologis Park Prague

Airport, Průmyslová 482 (GATE1), 252 61, Jeneč, Czech Republic

Veebisait: <https://www.bonami.ee/>

Telefon: +3726543614

Arveldusandmed: maksukohustuslase tunnus CZ24230111

Konto number: SK85 8330 0000 0021 0096 7250 (FIO_SK)

IBAN: SK85 8330 0000 0021 0096 7250

registreeritud Praha Linnakohtu peetavas äriregistris, B toimiku kanne 18575 (edaspidi: Müüja), kaebuste lahendamise kord reguleerib lepingu osapoolte täiendavaid õigusi ja kohustusi, mis on seotud Müüja vastutusega puuduste eest Müüja ja teise isiku (edaspidi: Ostja) vahel Bonami.cz veebipoes, mis asub internetis aadressil www.bonami.ee, sõlmitud ostulepingute täitmisel ning mis täiendab Müüja veebipoe müügingimusi (Müüja veebipoe müügingimused edaspidi: Tingimused; käesolev kaebuste lahendamise kord edaspidi: kaebuste lahendamise kord).

Kehtivuse alguse kuupäev: 18.07.2025

Sissejuhatavad sätted

1. Käesolev kaebuste lahendamise kord reguleerib pooltevahelisi suhteid seoses ostulepinguga või ostulepingu alusel; üks pool on Müüja ja teine pool on Ostja – vastavalt kohaldatavatele õigusnormidele võib Ostja tegutseda tarbija või ettevõtjana (edaspidi ühiselt vastavalt: Ostja või Ostjad).

2. Kui Ostja ei ole tarbija, siis suhteid, mida käesolevas kaebuste lahendamise korras ja Tingimustes, mis on kättesaadavad BONAMI.CZ-i veebisaidil aadressil <https://www.bonami.ee/c/tingimused>, avaldatud tingimustega reguleerimata suhteid kohaldatavad siseriiklikud õigusaktid. Käesolevate kaebuste lahendamise eeskirjadega reguleerimata õigused ja kohustused reguleerivad äritingimuste sätted ja asjakohased õigusaktid, milleks on eelkõige:

3. Käesolevate kaebuste lahendamise eeskirjadega reguleerimata õigused ja kohustused reguleerivad äritingimuste sätted ja asjakohased õigusaktid, milleks on eelkõige:

3.1 Tsiviilseadustik – seadus nr 89/2012 Sb., tsiviilseadustik, muudetud hilisemate õigusaktidega

3.2 Tarbijakaitse seadus – seadus nr 634/1992 Sb., tarbijakaitse kohta, muudetud hilisemate õigusaktidega

3.3 GDPR – EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU MÄÄRUS (EL) 2016/679, 27. aprill 2016, füüsiliste isikute isikuandmete kaitse kohta ning selliste andmete vaba liikumise kohta ning direktiivi 95/46/EÜ (isikuandmete kaitse üldmäärus) kehtetuks tunnistamine.

4. Kaebuste lahendamise kord on Tingimuste lahutamatu osa. Ostulepingu sõlmimisel väljendab Ostja oma nõusolekut Tingimustega ja käesoleva kaebuste lahendamise korraga ning kinnitab, et on nimetatud dokumentidega nõuetekohaselt tutvunud.

5. Tingimused ja lisateave on kättesaadavad ka Müüja veebisaidil aadressil www.bonami.ee.

6. Bonami veebipoe (Müüja) klient on kas tarbijast Ostja vastavalt a (tarbijast Ostja) või ettevõtjast Ostja, kes tegutseb lepingu sõlmimisel ja täitmisel oma majandus- või muu äritegevuse raames või sõltumatu kutsetegevuse raames (ettevõtjast Ostja). Tarbijast Ostja ja ettevõtjast Ostja on edaspidi koos nimetatud kui Ostja või Ostjad. Müüja ja ostja-tarbijate vahelised õiguslikud suhted, mis ei ole käesolevates kaebuste lahendamise eeskirjades või müügitingimustes selgesõnaliselt reguleeritud, reguleerivad vastavad tsiviilseadustiku sätted ja seadus nr 634/1992 Sb. tarbijakaitse kohta (edaspidi „tarbijaseadus“).

7. Müüja tegutseb ostulepingu sõlmimisel ja täitmisel oma äritegevuse raames. Müüja on ettevõtja, kes saadab kauba Ostjale otse või teiste ettevõtjate kaudu.

Ostja kaebuses peab olema märgitud:

ostutellimuse number;

kauba tellimise/ostmise kuupäev;

ostetud kauba arve;

kauba kättesaamise kuupäev;

Ostja ees- ja perekonnanimi;

Ostja telefon, e-post;

Puudusega kauba nimetus;

puuduse kirjeldus.

Palume märkida, kui kaup on ostetud kui tehasedefektiga kaup (II kvaliteediklass) või III kvaliteediklassi kaup ning põhjus, miks kaup müüdi tehasedefektiga kaubana (II kvaliteediklass) või III kvaliteediklassi kaubana, st millise puuduse tõttu (nt pinna esteetiline kahjustus). Kui esitate kaebuse, siis on meile suureks abiks, kui märgistate puuduva või puudusega osa otse paigaldamisjuhendis ning saadate meile juhendi koos kaebusega. See kiirendab kogu kaebuse lahendamise protsessi.

Kui esitate kaebuse, siis on meile suureks abiks, kui teie kaebus sisaldab järgmist:

foto, millel on näha ostetud kauba puudus või kahjustus;

tootmisetikett kauba pakendilt või selle koopia/foto (kui on olemas);

foto transpordipakendist, millel on näha transpordietikett, sealhulgas paki sisu (kui tegu on kahjustatud kaubaga).

Kaebuse esitamiseks võite kasutada kaebuse / lepingust taganemise / kauba tagastamise vormi (saab alla laadida teie kliendikonto all olevatest ostuandmetest või Müüja veebisaidilt, samuti on kauba tagastuse vorm leitav käesoleva kaebuste lahendamise korra lõpus). Kui kasutate kaebuse / lepingust taganemise / kauba tagastamise vormi, hõlbustab ja kiirendab see kaebuse lahendamise protsessi. Seepärast soovitame kasutada osundatud vormi.

Kaebuse esemeks oleva kauba pakend

Vigane toode/kaup tuleb enne saatmist korralikult pakendada. Võib kasutada

originaalpakendit. Kui originaalpakendit ei saa kasutada, tuleb pakend asendada, et kaitsta kaupa piisavalt edasise kahju eest, mis võib tekkida kauba Müüjale tagasisaatmisel.

Kui te ei ole kindel, kuidas toode tagasisaatmise jaoks pakendada, tutvuge meie veebilehel oleva teabega või võtke meiega ühendust aadressil klienditugi@bonami.ee.

I. Kvaliteet vastuvõtmisel

1. Poolte õigusi ja kohustusi seoses lepingu puuduliku täitmise korral kehtivate õigustega reguleerivad siduvad üldised õigusnormid.

2. Kaebuste lahendamise kord tugineb Müüja veebipoe Tingimustele, mis on kättesaadavad Müüja veebisaidil.

3. Kui ostu objektiks on materiaalne vallasasi, mis on seotud digitaalse sisuga või digitaalse sisuteenusega sellisel viisil, et ilma nendeta ei saaks see täita oma funktsioone (edaspidi „digitaalsete omadustega kaup“), kohaldatakse müüja vastutuse puuduste eest sätteid ka digitaalse sisu või digitaalse sisuteenuse osutamise suhtes, isegi kui seda osutab kolmas isik. See ei kehti, kui ostulepingu sisust ja asja olemusest on selge, et need osutatakse eraldi.

4. Müüja vastutab ostja ees, et kaup on vastuvõtmisel veatu, eelkõige:

- 4.1. vastab kokkulepitud kirjeldusele, liigile ja kogusele, samuti kvaliteedile, funktsionaalsusele, ühilduvusele, koostalitlusvõimele ja muudele kokkulepitud omadustele,
- 4.2. on sobivad otstarbeks, milleks ostja neid nõuab ja millega müüja on nõustunud, ja
- 4.3. on tarnitud koos kokkulepitud lisaseadmete ja kasutusjuhenditega, sealhulgas paigaldus- või installimisjuhendiga.

5. Müüja vastutab ostja ees, et lisaks kokkulepitud omadustele

5.1. on kaup sobiv kasutamiseks, milleks seda tüüpi kaupa tavaliselt kasutatakse, võttes arvesse kolmandate isikute õigusi, õigusakte, tehnilisi norme või asjaomase valdkonna tegevusjuhendeid, kui tehnilised normid puuduvad,

5.2. kaup koguse, kvaliteedi ja muude omaduste, sealhulgas kasutusega, funktsionaalsuse, ühilduvuse ja ohutuse poolest vastab sama liiki kauba tavapärastele omadustele, mida ostja võib mõistlikult oodata, võttes arvesse müüja avalikku teavet, eelkõige reklaami või märgistust, välja arvatud juhul, kui müüja tõendab, et ta ei olnud sellest teadlik või et need olid ostulepingu sõlmimise ajal reguleeritud vähemalt võrreldaval viisil, nagu see oli tehtud, või et need ei saanud mõjutada ostja ostuotsust,

5.3. kaup on tarnitud koos lisadega, sealhulgas pakend, paigaldusjuhend ja muud kasutusjuhendid, mida ostja võib mõistlikult oodata, ja

5.4. kaup vastab kvaliteedilt või teostuselt näidisele või mudelile, mille müüja on ostjale enne lepingu sõlmimist esitanud.

6. Reklamatsioonikorra artikli I lõike 5 sätteid ei kehti juhul, kui müüja on ostjat enne lepingu sõlmimist eraldi teavitanud, et mõni kauba omadus erineb, ja ostja on sellega lepingu sõlmimisel selgesõnaliselt nõustunud.

7. Müüja vastutab ostja ees ka defekti eest, mis on põhjustatud vale paigaldamise või installimisega, mis on ostulepingu kohaselt teostatud müüja poolt või tema vastutusel. See kehtib ka juhul, kui paigaldamine või installimine on teostatud ostja poolt ja defekt on tekkinud müüja või digitaalse sisu või digitaalse sisuteenuse pakkuja poolt antud juhendi puudulikkuse tõttu, kui tegemist on digitaalsete omadustega esemega.

8. Artiklis I lõikes 4 ja artiklis I lõikes 5 nimetatud kaebuste esitamise korra sätted ei kehti järgmiste kaupade puhul:

8.1. mis on müüdud madalama hinnaga defekti tõttu, mille eest madalam hind on kokku lepitud,

8.2. kasutatud kaupade puhul defekti eest, mis vastab kauba kasutamise või kulumise määrale, mis oli kaubal ostja poolt vastuvõtmise ajal, või kui see tuleneb kauba olemusest.

9. Müüja ei vastuta ostja ees

9.1. puuduse eest, millest ostja oli teadlik juba ostulepingu sõlmimisel,

9.2. vea eest, mille on põhjustanud ostja ise, sealhulgas vead, mis on tekkinud kauba ebaõige kasutamise tagajärjel, mis on vastuolus kasutusjuhendiga, või mis on tekkinud nn iseseisva paigaldamise käigus või selle tagajärjel, st paigaldamise käigus, mis ei ole ostulepingu osa, ning viga ei ole tekkinud paigaldusjuhendis esitatud ebaõigete juhiste tõttu, või

9.3. kauba tavaline kulumine, mis on tingitud kauba tavapärasest kasutamisest.

10. Kui puudus ilmneb ühe (1) aasta jooksul alates kauba kättesaamisest, loetakse kaup puudulikuks juba kättesaamisel, välja arvatud juhul, kui kauba laad või puudus seda välistab. See tähtaeg ei kulge ajavahemikul, mil ostja ei saa kaupa kasutada, kui ta on puuduse õigustatult esitanud.

11. Kui ostu objektiks on digitaalsete omadustega kaup, tagab müüja, et ostjale pakutakse kokkulepitud digitaalse sisu uuendusi või digitaalse sisu teenuseid.

12. Lisaks kokkulepitud uuendustele tagab müüja, et ostjale antakse uuendused, mis on vajalikud, et kaup säilitaks pärast vastuvõtmist artikli I lõikes 4 ja artikli I lõikes 5 kaebuste esitamise korras sätestatud omadused, ning et ostjat teavitatakse nende kättesaadavusest.

12.1. kahe (2) aasta jooksul, kui ostulepinguga on kokku lepitud, et digitaalset sisu või digitaalse sisu teenust osutatakse järjepidevalt kindlaksmääratud ajavahemiku jooksul, ja kui on kokku lepitud osutamine kauem kui kahe (2) aasta jooksul, kogu selle aja jooksul,

12.2. ajavahemiku jooksul, mille jooksul ostja võib mõistlikult eeldada, kui digitaalne sisu või digitaalse sisu teenus tuleb ostulepingu kohaselt osutada ühekordselt; seda hinnatakse asja liigi ja otstarbe, digitaalse sisu või digitaalse sisu teenuse laadi ning ostulepingu sõlmimise asjaolude ja kohustuse laadi alusel.

13. Reklamatsioonikorra artikli I lõike 12 sätted ei kehti juhul, kui müüja on ostjat enne ostulepingu sõlmimist eraldi teavitanud, et uuendusi ei pakuta, ja ostja on sellega ostulepingu sõlmimisel selgesõnaliselt nõustunud.

14. Kui ostja ei ole uuendust mõistliku aja jooksul teinud, ei ole tal õigust nõuda hüvitist puuduse eest, mis on tekkinud ainult uuenduse tegemata jätmise tõttu, kui ostjat on uuenduse tegemise või selle tegemata jätmise tagajärgedest teavitatud või kui ostja ei ole uuendust teinud või on teinud seda valesti juhendi puudulikkuse tõttu. Kui lepingu kohaselt tuleb digitaalset sisu või digitaalse sisu teenust osutada järjepidevalt teatava aja jooksul ja kui puudus ilmneb või tekib artikli I lõike 12.1. vastavalt kaebuste esitamise korrale, loetakse digitaalne sisu või digitaalse sisu teenus puudulikuks.

15. Ostja võib puuduse kohta kaebuse esitada, kui see ilmneb kahe (2) aasta jooksul alates kauba kättesaamisest.

16. Kui ostu objektiks on digitaalsete omadustega kaup ja kui lepingu kohaselt tuleb digitaalset sisu või digitaalset sisu teenust osutada järjepidevalt kindlaksmääratud aja jooksul, võib ostja esitada pretensiooni puuduse kohta, mis ilmneb või avaldub kahe (2) aasta jooksul alates kauba kättesaamisest. Kui täitmine peab kestma kauem kui kaks (2) aastat, on ostjal õigus puudusele, mis ilmneb või avaldub selle aja jooksul.

II. Kvaliteedigarantii

1. Müüja annab kõigile toodetele kvaliteedigarantii, mille alusel Müüja kohustub tagama, et toode sobib selle tavapäraseks otstarbeks või et tootel säilivad teatava aja jooksul (garantii periood) tavapärased omadused.

2. Kvaliteedigarantii periood on 24 kuud, välja arvatud juhul, kui garantiisertifikaadil on märgitud pikem garantii periood või kui konkreetse kauba puhul on sätestatud teisiti (näiteks pakendil). Ostjale, kes lepingu sõlmimisel ja täitmisel tegutseb oma äri- või muu ettevõtlusega seotud tegevuse raames, on garantiiperiood kakskümmend neli (24) kuud.

3. Kvaliteedigarantii ei kehti kaupade suhtes, mida müüakse allahindlusega puuduse tõttu, mis on allahindluse põhjuseks.

4. Garantiiage algab toote vastuvõtmisel Ostja või tema nimetatud kolmanda isiku poolt.

III. Puudusetega kaupadest tulenevad nõuded

1. Kui kaubal on puudus, võib ostja nõuda puuduse kõrvaldamist. Ostja võib oma äranägemise järgi nõuda uue veatu kauba tarnimist või kauba parandamist, välja arvatud juhul, kui valitud puuduse kõrvaldamise viis on võimatu või ebaproportsionaalselt kulukas võrreldes teise viisiga; seda hinnatakse eelkõige puuduse olulisuse, kauba väärtuse, mis oleks olnud puuduseta, ja selle alusel, kas teine viis võimaldab puuduse kõrvaldada ilma ostjale olulist ebamugavust põhjustamata.

2. Müüja võib keelduda puuduse kõrvaldamisest, kui see on võimatu või ebaproportsionaalselt kulukas, eelkõige võttes arvesse puuduse olulisust ja kauba väärtust, mis oleks olnud puuduseta.

3. Müüja kõrvaldab puuduse mõistliku aja jooksul pärast nõude esitamist, et mitte tekitada ostjale olulist ebamugavust, võttes arvesse kauba laadi ja eesmärgi, milleks ostja kauba ostis. Puuduse kõrvaldamiseks võtab müüja kauba enda kulul üle. Kui puuduse ilmnemise ajal on kaup oma laadi ja otstarbe tõttu kokku pandud, siis müüja laeb puuduliku kauba lahti ja paneb parandatud või uue kauba kokku või kannab sellega seotud kulud.

4. Ostja võib nõuda mõistlikku hinnaalandust või ostulepingu tühistamist, kui:

4.1 müüja keeldus puudust kõrvaldama või ei kõrvaldanud seda vastavalt nõuete esitamise korra punktile III (3)

, 4.2 puudus ilmneb korduvalt,

4.3 puudus kujutab endast ostulepingu olulist rikkumist või

4.4 müüja teavituses või asjaoludest on selge, et puudust ei ole võimalik kõrvaldada mõistliku aja jooksul või ostjale olulist ebamugavust põhjustamata.

5. Kui puudus on ebaoluline, ei saa ostja ostulepingust taganeda (kaebuste käsitlemise korra punkti III lõike 4 tähenduses). Kui ostja loobub ostulepingust, tagastab müüja ostuhinna ostjale viivitamata pärast kauba kättesaamist või pärast seda, kui ostja on tõendanud, et on kauba saatnud.

6. Kasutatud kauba ja defekti tõttu madalama hinnaga müüdud kauba puhul on ostjal õigus kauba asendamise õiguse asemel mõistlikule hinnaalandusele.

7. Müüja ei ole kohustatud ostja nõuet rahuldama, kui ta tõendab, et ostja oli kauba puudusest teadlik enne kauba üle võtmist või et ostja põhjustas puuduse.

8. Kui kaup või kauba osad asendatakse, kehtib müüja vastutus edasi, nagu oleks ostetud uus kaup või selle osa.

IV. Kaebuse esitamine

1. Ostja on kohustatud puudusest teatama müüjale, kellelt kaup osteti, viivitamata pärast selle avastamist või avastamise võimalikkuse tekkimist õigeaegse kontrollimise ja piisava hoolikusega.

2. Ostja võib kasutada puudusega kauba suhtes kehtivast Müüja vastutusest tulenevaid õigusi eelkõige esitades kaebuse:

2.1. kirja teel aadressil: OMNIVA EE (sorting center) – Packeta International; 94124931; Rukki tee 7; Lehmja, 75306; Harju maakond, Estonia;

2.2. telefoni teel numbril: +3726543614;

2.3. e-posti teel aadressil: klienditugi@bonami.ee;

2.4. või müüja veebilehel kättesaadava online-vestluse kaudu.

3. Kui parandamiseks on määratud teine isik, kes asub müüja asukohas või ostjale lähemal, kasutab ostja paranduse õigust selle isiku suhtes, kes on määratud paranduse tegemiseks.

4. Välja arvatud juhul, kui parandamiseks on määratud teine isik, võtab müüja kaebuse vastu eelkõige artiklis IV lõikes 2.1 nimetatud aadressil, mis tahes tegevuskohas, kus kaebuse vastuvõtmine on võimalik müüdava kauba sortimendi arvestades, või vajaduse korral ka oma asukohas.

5. Reklamatsiooni esitamisel teatab ostja müüjale tellimuse numbri, ees- ja perekonnanime, kontaktandmed (telefon, e-post), kauba nimetuse, tellimuse kuupäeva ja kauba kättesaamise kuupäeva, puuduse kirjelduse, vajaduse korral puuduse foto ning nõude reklamatsiooni lahendamise viisi kohta ja esitab ostetud kauba kohta maksuarvestusdokumendi.

6. Reklamatsiooni esitamiseks võib ostja kasutada müüja poolt pakutavat näidisreklamatsioonivormi, mis on lisatud reklamatsioonikorraldusele ja kättesaadav müüja veebilehel.

7. Ostja on kohustatud identifitseerima reklamatsiooni esemeks oleva vea ja selle ulatuse, eelkõige esitades kauba või saatma fotod, millel kahju on selgelt näha. Ilma reklamatsiooni esemeks oleva vea ja selle ulatuse märkimiseta ei ole võimalik algatada reklamatsioonimenetlust.

8. Sõltuvalt reklamatsiooni esemeks oleva vea laadist ja nõutavast reklamatsiooni lahendamise viisist ning kui müüja ja ostja ei lepi kokku teisiti, võib müüja nõuda kauba, sealhulgas kõik selle osad ja lisad, tagastamist.

9. Ostja on kohustatud kaebuse esemeks olev kaup pakkima originaalpakendisse või muusse pakendisse viisil, mis välistab selle edasise kahjustumise. Ostja võib kasutada kauba pakkimisjuhiseid, mis on kättesaadavad müüja veebilehel. Ostja on kohustatud kaebuse esemeks olev kaup tarnima puhtas ja terviklikus seisukorras. Tugevalt määrdunud ja hügieeniliselt sobimatu kauba saatmine võib kaasa tuua kaebuse tagasilükkamise. Sellisel juhul tagastab müüja kauba ostja aadressile ja ostjal ei ole õigust nõuda transpordikulu hüvitamist.

10. Müüja võtab vea kõrvaldamiseks kauba enda kulul üle. Kui müüja ja ostja ei lepi kokku teisiti. Kui see nõuab eseme demonteerimist, mille paigaldamine on tehtud vastavalt eseme olemusele ja otstarbele enne defekti ilmumist, demonteerib müüja defektse eseme ja paigaldab parandatud või uue eseme või hüvitab sellega seotud kulud.

11. Kauba kaaluga kuni 10 kg soovib müüja ostjal saata kaebuse esemeks olev kauba Zásilkovna kaudu, piisab, kui pakendatud kauba tuua mis tahes Zásilkovna filiaali, märkida ID-number: 986 19 867 ja Zásilkovna tagab kauba edastamise müüjale. Ülemõõdulise kauba äraviimiseks tuleb võtta ühendust müüja klienditeenindusega aadressil: klienditugi@bonami.ee ja oodata nende juhiseid.

12. Müüja ei võta vastu kaebuse esemeks olevat kaupa järeltasumisega, sellisel viisil saadetud saadetis saadetakse tagasi saatjale ja kaebuse lahendamine võib sellega tarbetult pikeneda.

13. Reklamatsiooni esitamisel väljastab müüja ostjale kirjaliku kinnituse, milles märgib kuupäeva, mil ostja esitas reklamatsiooni, reklamatsiooni sisu, ostja soovitud reklamatsiooni lahendamise viisi ja ostja kontaktandmed, et anda teavet reklamatsiooni lahendamise kohta. See kohustus kehtib ka teistele isikutele, kes on määratud parandustööde tegemiseks vastavalt artikli IV lõikele 3 kaebuste lahendamise korra.

V. Kaebuse lahendamine

1. Nõue, sealhulgas puuduse kõrvaldamine, tuleb lahendada ja ostjale tuleb lahendamisest teatada hiljemalt kolmekümne (30) päeva jooksul alates nõude esitamise kuupäevast, välja arvatud juhul, kui müüja ja ostja lepivad kokku pikemas tähtajas. Kui kohustuse esemeks on digitaalse sisu, sealhulgas materiaalsel andmekandjal tarnitud digitaalse sisu või digitaalse sisuteenuse osutamine, tuleb nõue lahendada mõistliku aja jooksul, võttes arvesse digitaalse sisu või digitaalse sisuteenuse laadi ja eesmärgi, milleks ostja seda tellis.

2. Nõude lahendamise tähtaeg algab nõude esitamise järgmisel päeval.

Kolmekümnepäevase tähtaja esimene päev on päev, mis järgneb päevale, mil ostja esitas nõude. Kui tähtaeg lõpeb laupäeval, pühapäeval või riigipühal, lõpeb nõude lahendamise tähtaeg järgmisel tööpäeval.

3. Nõude lahendamine sõltub sellest, kas ostja annab müüjale nõude lahendamiseks vajalikku abi, st eelkõige võimaldab müüjal nõude esemeks oleva kauba üle vaadata. Kui

nõudes esitatud andmeid või teavet on vaja täiendada, palub müüja ostjal need vajalikul määral täiendada. See tähtaeg ei kuulu nõude lahendamise tähtaja sisse.

4. Pärast nõuete esitamise korra punkti V lõikes 1 sätestatud tähtaja möödumist võib ostja ostulepingust taganeda või nõuda mõistlikku hinnaalandust.

5. Pärast nõude lahendamist väljastab müüja ostjale kirjaliku kinnituse nõude lahendamise kuupäeva ja viisi kohta, sealhulgas kinnituse remondi tegemise ja selle kestuse kohta, või kirjaliku põhjenduse nõude tagasilükkamise kohta. Nõude lahendamise kinnitus saadetakse nõudes märgitud aadressile, muul juhul ostja kasutajaliideses või tellimuses märgitud elektroonilisele aadressile. See kohustus kehtib ka teiste isikute suhtes, kelle müüja on nõuete käsitlemise eeskirja IV jao lõike 3 kohaselt määranud remonti tegema.

6. Igaühel, kellel on õigus puuduliku täitmise tõttu, on õigus saada hüvitist mõistlikult tekkinud kulude eest, mis on seotud selle õiguse kasutamisega. Kui ostja ei kasuta hüvitise saamise õigust ühe kuu jooksul pärast puuduse esitamise tähtaja möödumist, loetakse hüvitise saamise õigus kasutamata jäänuks. Kui ostja valib müüja pakutud odavaima tavapärase kauba kättetoimetamise viisi asemel mõne muu viisi, hüvitab müüja ainult odavaima kättetoimetamise viisiga seotud kulud.

7. Ostja on kohustatud võtma tagasi kaebuse esemeks oleva kauba hiljemalt 30. päeval pärast kaebuse lahendamise tähtaja möödumist või müüja teate saamisest. Selle tähtaja möödumisel on müüjal õigus nõuda ostjalt kauba hoiustamise tasu. Kui ostja ei võta kaupa üle mõistliku aja jooksul pärast seda, kui müüja on teda teavitanud kauba ülevõtmise võimalusest, on müüjal õigus nõuda tavapärase hoiustamise tasu. Kui ostja ei võta kaupa üle pärast nõude lahendamist kuue (6) kuu jooksul alates kuupäevast, mil ostjat teavitati nõude lahendamisest, on müüjal õigus müüa nõude objektiks olev kaup ja kasutada müügitulu ladustamiskulude katteks.

VI. Ostulepingust taganemine

1. Käesoleva jaotise sätted kehtivad juhtudel, kui ostuleping on sõlmitud müüjaga ostja poolt, kes on tarbija (ostja-tarbija). Tarbijakaitse seaduse ja müüja tingimuste kohaselt on tarbija ostja, kes on füüsiline isik ja kes ostulepingu sõlmimisel ja täitmisel ei tegutse oma kaubandus- või muu äritegevuse raames ega oma kutseala iseseisva tegevuse raames.

2. Ostja-tarbijal on õigus ostulepingust taganeda neljateistkümne (14) päeva jooksul alates kuupäevast, mil ostja-tarbijale või ostja poolt määratud kolmandale isikule, kes ei ole vedaja, on kaup üle antud, või:

2.1. kauba viimane osa, kui ostja on ühe tellimusega tellinud mitu kaupa, mis tarnitakse eraldi,

2.2. mitmest osast või osast koosneva kauba viimane osa või osa, või

2.3. kauba esimene tarnimine, kui lepingus on kokku lepitud kauba regulaarne tarnimine kokkulepitud ajavahemiku jooksul.

3. Ostja, kui ta on tarbija, tunnistab, et Tšehhi Vabariigi tsiviilseadustiku paragrahvi 1837 kohaselt ei ole lubatud tühistada ostulepingut muu hulgas järgmiste kaupade tarnimise kohta:

3.1. ostja nõudmistele vastavalt valmistatud või tema isiklikele vajadustele kohandatud kaubad,

- 3.2. lühikese kõlblikkusajaga kaupade,
- 3.3. kaupade, mis oma laadi tõttu on pärast tarnimist pöördumatult segunenud teiste kaupadega,
- 3.4. tervishoiu- või hügieenilistel põhjustel tagastamiseks sobimatute kinnises pakendis kaupade, kui ostja on pakendi avanud,
- 3.5. kinnises pakendis audio- või videosalvestiste või arvutiprogrammide, kui ostja on pakendi avanud.

4. Ostulepingu taganemine tuleb saata Müüjale Reklamatsioonipoliitika punktis VI (2) sätestatud tähtaja jooksul. Ostulepingu taganemiseks võib Ostja-Tarbijal kasutada Müüja poolt esitatud näidisvormi, mis on lisatud Reklamatsioonipoliitikale ja kättesaadav Müüja veebilehel.

5. Ostja-tarbijal on võimalik ostulepingu taganemisavaldus (kaebuse vorm) saata muu hulgas müüja e-posti aadressile: klienditugi@bonami.ee või lisada see tagastatavate kaupade saatmisele. Kui ostja-tarbijal ei ole mingil põhjusel võimalik ostulepingu taganemisavaldust lisada, peab ostja saatmisele lisama vähemalt tellimuse numbri, ees- ja perekonnanime ning tagasimakse konto numbri.

6. Ostja-tarbijal tuleb kaup võimaluse korral tagastada originaalpakendis.

7. Ostja-tarbijal on kohustus tagastatav kaup enne saatmist hästi pakendada. Selleks võib kasutada originaalpakendit. Kui originaalpakendit ei ole enam võimalik kasutada, tuleb see asendada nii, et kaup oleks kaitstud müüjale tagasisaatmise ajal tekkida võivate kahjustuste eest.

8. Ostulepingu tühistamiseks peab ostja-tarbijat saatma kauba aadressile:
OMNIVA EE (sorting center) – Packeta International; 94124931; Rukki tee 7; Lehmja, 75306; Harju maakond, Estonia;

Ostja-tarbijal tuleb kaup müüjale saata või tagastada viivitamata, hiljemalt neljateistkümne (14) päeva jooksul alates lepingust taganemisest, välja arvatud juhul, kui müüja on pakkunud kauba ise ära tuua. Eelmises lauses nimetatud tähtaeg loetakse täidetuks, kui ostja-tarbijal on kaup enne tähtaja möödumist ära saadetud. Kui ostja-tarbijal on õigus ostulepingust taganeda, kannab ostja kauba müüjale tagastamisega seotud kulud, isegi kui kauba laadi tõttu ei ole seda võimalik tavalise postiteenuse abil tagastada.

9. Kui ostja-tarbijal on õigus ostulepingust taganeda vastavalt nõuete käsitlemise korra punktile VI (2), tühistatakse ostuleping ex tunc mõjuga. Ostja-tarbijal on müüja ees vastutus kauba väärtuse vähenemise eest, mis on tekkinud kauba käsitlemisel muul viisil kui kauba laadi ja omaduste või funktsionaalsuse tutvumiseks vajalikul viisil, sealhulgas kauba pakendi kahjustamine. Kui ostja-tarbijal on kaupade väärtus vähenenud, on müüjal õigus ühepoolsetl tasaarvestada kaupade kahju hüvitamise nõue ostja ostuhinna tagastamise nõudega.

10. Kui ostja-tarbijal on õigus ostulepingust taganeda vastavalt nõuete käsitlemise korra punktile VI (2), tagastab müüja ostja-tarbijalt saadud raha samal viisil, nagu müüja selle ostjalt sai. Müüjal on õigus tagastada ostja poolt tagastatud kaup või muul viisil, kui ostja-tarbijaga on kokku lepitud ja kui ostja-tarbijale ei teki sellega seoses lisakulusid. Kui ostja-tarbijal on õigus ostulepingust taganeda, ei ole müüja kohustatud ostjale saadud raha

tagastama enne, kui müüja on kauba kätte saanud või ostja-tarbijal on tõendanud, et ta on kauba müüjale tagasi saatnud, sõltuvalt sellest, kumb toimub varem.

11. Ostja-tarbijal, kes ostulepingust taganeb, on õigus nõuda müüjalt kauba tagastamisega seotud kulude hüvitamist, isegi kui kaupa ei ole võimalik selle laadi tõttu tavapärase postiteenuse kaudu tagastada (ülemõõdulised kaubasaadetised). Müüja ei hüvita neid kulusid ostjale. Kauba tagastamise kulud määratakse ostja-tarbijale valitud vedaja hinnakirja alusel, ülemõõduliste saadetiste puhul arvutatakse veokulud individuaalselt vastavalt mõõtmetele ja kaalule.

12. Kui müüja annab kauba kvaliteedi hüvitamiseks enne lepingust taganemist kaubale hinnaalandust, arvatakse see summa taganemise korral ostulepingust maha ja ostjale-tarbijale tagastatakse hinnaalandusega vähendatud summa.

13. Digitaalset sisu moodustavad elektroonilised kviitungid, millel on automaatselt genereeritud unikaalne kood ja mis ei ole esitatud püsival andmekandjal. Ostja ei saa sellise digitaalse sisu ostulepingust taganeda pärast genereeritud koodi elektroonilist saamist ja seega raha tagasi nõuda, kui (i) ostja nõustub kirjalikult digitaalse sisu kättetoimetamisega taganemisperioodi jooksul; (ii) ostja kinnitab, et selle nõusolekuga loobub ta oma õigusest ostulepingust taganeda; ja (iii) müüja kinnitab sellise loobumise kirjalikult.

14. Kui ostjale-tarbijale on koos kaubaga antud kingitus, sõlmitakse müüja ja ostja-tarbijaga kingitusleping tingimusel, et kui ostja-tarbija ostulepingust taganeb, kaotab sellise kingituse kohta sõlmitud kingitusleping kehtivuse ja ostja-tarbija on kohustatud kingituse koos kaubaga müüjale tagastama.

15. Juhul, kui ostjal on õigus ostulepingust taganeda, on müüjal samuti õigus ostulepingust taganeda igal ajal, kuni ostja kauba üle võtab. Sellisel juhul tagastab müüja ostuhinna ostjale-tarbijale viivitamata pangaülekandega ostja poolt määratud kontole.

16. Juhised seadusjärgse taganemisõiguse kohta ja taganemisevormi näidis on osa müügingimustest ja on kättesaadavad müüja veebisaidil.

VII. Kauba tagastamine 365-päevase tähtaja jooksul

1. Müüja annab Ostjale-tarbijale õiguse, Ostulepingut ilma põhjendamata ja tagastada ostetud kaup 365 päeva jooksul, ning käesoleva korra VII jao punktis 2.2. sätestatud juhul 45 päeva jooksul, (alljärgnevalt nimetatud „Pikendatud Tagastamise Periood“) alates päevast, mil Ostja või Ostja poolt määratud kolmas isik võttis kauba vastu või:

1.1. kui Ostja tellis rohkem kui ühe eseme, mis tarnitakse üksteisest eraldi, võttis vastu neist viimase;

1.2. võttis vastu mitmest osast või esemest koosneva saadetise viimase osa või eseme;

1.3. võttis vastu kauba esimese saadetise, kui lepingus on sätestatud kauba korduvad tärned kokkulepitud ajaperioodi jooksul.

2. Pikendatud Tagastamise Periood ei kehti järgnevalt nimetatud esemete müügi korral:

2.1. apteegi kaubad ja/või kosmeetika – kaupa võib tagastada ainult Ostjale-tarbijale neljateistkümne (14) päeva jooksul vastuvõtmisest arvates;

2.2. (eraldi) voodimadratsid – kaupa võib tagastada ainult Ostjale-tarbijale 45 päeva jooksul vastuvõtmisest arvates;

2.3. teise ja kolmanda kvaliteedi-kategooria kaup – kaupa võib tagastada ainult Ostjale-tarbijale neljateistkümne (14) päeva jooksul vastuvõtmisest arvates;

2.4. kõõgi-saared – kaupa võib tagastada ainult Ostjale-tarbijale neljateistkümne (14) päeva jooksul vastuvõtmisest arvates.

3. Pikendatud Tagastamise Perioodi tingimuste osana jätab Müüja endale õiguse vähendada tagastatava kauba Müüja poolt hüvitatavat müügihinda. Hüvitatavast müügihinnast tehtavad mahaarvamised kauba ostuhinnast on järgmised:

3.1. kui kaup tagastatakse pärast käesoleva korra VI jaos sätestatud seadusest tulenevat taganemisõiguse tähtaega, on Müüjal õigus vähendada tagastatud kauba hüvitatavat müügihinda 5% võrra iga kuu aja pikkuse perioodi kohta, mille kestel kaup oli Ostja valduses;

3.2. kui kaupa ei tagastata originaalpakendis, vähendatakse kauba hüvitatavat müügihinda 15%;

3.3. kui tagastatud kaup on määrdunud, kantud, kahjustatud või purustatud, on Müüjal õigus tagastada selline kaup Ostjale ning jätta müügihind tervikuna hüvitamata;

3.4. ülalmainitud mahaarvamised peavad olema seostatud konkreetsete esemetega ja neid on lubatud summeerida;

3.5. ülalmainitud mahaarvamised ei kehti Ostulepingust taganemisele seaduses sätestatud neljateistkümne (14) päevase tähtaja jooksul vastavalt käesoleva korra VI jao sätetele.

4. Kui Ostulepingust taganetakse käesoleva korra VII jao punkti 1 kohaselt, siis hüvitatakse Müüja poolt vastavad Ostja poolt tasutud summad Ostjale üksnes tagastatud kauba hind vastava krediidina. Vastav krediit kantakse Ostja kliendikontole, mis on seotud Müüja poolt peetava Ostja kasutajakontoga. Hüvitis krediti näol on võimalik üksnes juhul, kui Ostjal on Müüja juures kasutajakonto. Kui Ostjal pole kasutajakontot, siis nõuab Müüja Ostjalt enne krediti väljastamist enda kasutajana registreerimist ja kasutajakonto loomist. Kasutajana registreerimata jätmine või registreerimisest keeldumine loetakse Ostja poolseks takistuseks, mille tõttu pole Müüjal võimalik Ostja poolt tasutud summasid hüvitada. Müüja poolt väljastatud kreditiit võib Ostja kasutada järgmiste ostude eest tasumisel ning seda on võimalik kasutada kuue (6) kuu jooksul pärast vastava summa Ostja kliendikontole kandmist. Pärast nimetatud perioodi kogu vastav kasutamata krediit aegub. Oma krediti saldot saab Ostja igal ajal kontrollida oma kliendikontolt.

5. Müüja võib sõltuvalt üksikjuhtumi asjaoludest otsustada, kas maksta hüvitis Ostjale Pikendatud Tagastamise Perioodil pangaülekande teel rahas Ostulepingust taganemise / kauba tagastamise vormil märgitud pangakontole.

6. Kui Müüja on teinud enne kauba tagastamist allahindluse kauba kvaliteedi puuduse kompenseerimiseks, siis kuulub vastav allahindluse summa Pikendatud Tagastamise Perioodikauba tagastamisel hüvitatavast summast maha-arvestamisele ja Ostjale hüvitatakse summa, millest on vastav allahindluse summa maha arvestatud.

7. Kasutamaks õigust kauba tagastamiseks Pikendatud Tagastamise Perioodil on Ostja kohustatud lisama tagastatavale kaubale täidetud lepingust taganemise(nõudekirja vorm), mis on ära toodud käesoleva korra lisas ja leitav Müüja kodulehel.

8. Pikendatud Tagastamise Perioodil tähtaega on järgitud, kui lepingust taganemise / kauba tagastamise vorm saadetakse enne asjaomase tähtaja lõppu Müüja aadressile. Ostja võib saata ka lepingust taganemise / kauba tagastamise vormi Müüja e-posti aadressile: klienditugi@bonami.ee.

9. Ostja on kohustatud saatma kauba tagasi põhjendamatult viivitusega, kuid mitte hiljem kui 14 päeva jooksul Pikendatud Tagastamise Perioodil kauba tagastamisest / lepingust taganemisest teatamise kuupäevast arvates. Tähtaega loetakse järgituks, kui Ostja saadab kauba tee 14 päeva jooksul alates päevast, mil Müüja saab kätte Ostja vastava taganemise / tagastamise teate.

10. Kui Ostja taganeb ostulepingust Pikendatud Tagastamise Perioodil, tuleb Ostjal kanda kauba Müüjale tagastamisega seonduvad kulud ka siis, kui kaupa pole selle omaduste võimalik tagastada tavapärasest postiteenust kasutades (sh suurte mõõtmega kaup). Kauba tagastamisega seotud otsesed kulud kannab Ostja. Müüja ei ole kohustatud Ostjale selliseid kulusid tagant järele hüvitama. Kauba tagastamisega seonduvad kulud määratakse kindlaks Tarbijast Ostja poolt valitud transporditeenuse ostuaja hinnakirja alusel, kusjuures suurte mõõtmega kauba transpordi kulud arvutatakse igakordselt eraldi lähtuvalt kauba mõõtmest ja kaalust.

11. Kui Ostja tagastab kauba pikendatud tagastamisaja jooksul, tagastab müüja ostjale ainult kauba amortiseeritud ostuhinna, st pärast võimalike mahaarvamiste tegemist vastavalt artikli VII lõikele 3. Müüja ei ole kohustatud ostjale tagastama muid kaupade ostmisega seotud kulusid (eelkõige, kuid mitte ainult, transpordikulusid ja muid kaupade tarnimisega seotud teenuseid).

12. Müüja ei ole Pikendatud Tagastamise Perioodil tingituna kauba tagastamisest kohustatud hüvitama Ostjale ühtegi summat, mille ta on Ostjalt saanud, , enne kui Ostja tagastab kauba või tõendab, et ta on kauba Müüjale saatnud, olenevalt sellest, kumb toimub varem.

13. Elektroonilisi vautšereid, millel on automaatselt genereeritud ainulaadne kood ja mida ei saadeta füüsilisel andmekandjal, käsitletakse digitaalse sisuna. Ostjal ei ole õigust sellist digitaalset sisu pärast genereeritud koodi elektroonilisel teel kättesaamist tagastada ja nõuda selle hüvitamist, kui (i) Ostja nõustub vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis taganemise perioodil digitaalse sisu tarnega; (ii) Ostja kinnitab samas oma loobumist Ostulepingust taganemise õigusest ja (iii) Müüja kinnitab sellise taganemise õigusest loobumise vähemalt kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis.

14. Kui Ostjale saadetakse koos kaubaga kingitus, siis sõlmitakse Müüja ja Ostja vahel Kinkeleping, mis sisaldab tingimust, et vastava kaubatagastamisel Pikendatud Tagastamise Perioodil muutub sellise kingituse Kinkeleping kehtetuks ning Ostja on kohustatud tagastama Müüjale kingituse koos tagastatava kaubaga.

15. Kasulikku lisateavet kaebuste esitamise kohta saab Müüja veebisaidilt.

VIII. Lõppsätted

Müüja jätab endale õiguse ühepoolset muuta või täiendada käesolevat Kaebuste Lahendamise Korda, kusjuures eelnev versioon kaotab uue versiooni avaldamisel automaatselt kehtivuse. Käesolev ei puuduta õigusi ja kohustusi, mis on tekkinud varasema Kaebuste Lahendamise Korra alusel enne uue versiooni avaldamist.

Ostjal on õigus keelduda Müüja poolt pakutava pikaajalise ja korduva teenuse (nt liikmelisus) puhul kaebuste lahendamise korra mis tahes osa muudatustest ning sel põhjusel võib Ostja teenuse 14 kalendripäeva jooksul alates muudatuse teatamise kuupäevast kirjalikult üles öelda. Muudatustest keeldumise teade tuleb saata Müüjale järgmisel aadressil: klienditugi@bonami.ee

Käesolev Kaebuste Lahendamise Kord jõustub 18.07.2025