

Postupak podnošenja prigovora BONAMI.CZ, a.s.
sa sjedištem: Thámova 289/13, Praha 8 - Karlín, poštanski broj 186 00, Republika Češka
identifikacijski broj: 242 30 111
e-mail: pomoc@bonami.hr
kontaktna adresa: Thámova 289/13, 186 00 Prag 8 – Karlín, Češka
adresa za podnošenje prigovora: Bonami – odjel za reklamacije, Prologis Park Prague
Airport, Průmyslová 482 (GATE1), 252 61, Jeneč, Češka
web: <https://www.bonami.hr/>
PDV broj: CZ24230111
broj računa: 257014774/0300 (ČSOB)
IBAN: CZ65 0300 0000 0002 5701 4774

upisana u Trgovački registar koji vodi Općinski sud u Pragu pod brojem spisa B 18575) (u daljnjem tekstu: "Prodavatelj"), za nedostatke koji se odnose na sklapanje kupoprodajnih ugovora između Prodavatelja i drugih osoba, izvan okvira općih uvjeta primjenjivih na prodaju robe putem internetske trgovine na www.bonami.hr i dostupnih <https://www.bonami.hr/c/uvjeti-i-odredbe> (u daljnjem tekstu: "Uvjeti"). (U daljnjem tekstu: "Pravila za podnošenje prigovora").

Datum stupanja na snagu: 24.06.2025

Uvodne odredbe

1. Ovaj Postupak podnošenja prigovora regulira odnose između stranaka u svezi ili na temelju ugovora o kupoprodaji; Prodavatelj je s jedne, a Kupac s druge strane - u skladu s važećim propisima, Kupac može djelovati u svojstvu potrošača ili poduzetnika (zajedno „Kupac“).

2. Ako Kupac nije potrošač, odnosi koji nisu regulirani ovim Postupkom podnošenja prigovora i Uvjetima poslovanja dostupnim na web mjestu BONAMI.CZ na: <https://www.bonami.hr/c/uvjeti-i-odredbe> uređuju se važećim zakonskim propisima.

3. Prava i obveze koje nisu regulirane ovim Postupkom podnošenja prigovora regulirane su odredbama Uvjeta poslovanja i važećih mjerodavnih propisa, posebno:
GDPR - UREDBA (EU) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka; te za Kupce-potrošače s boravištem u Republici Hrvatskoj dodatno i sljedećim propisima: Zakon o zaštiti potrošača/14- za odnose nastale do 28. svibnja 2022. godine; Zakon o zaštiti potrošača/23- za odnose nastale nakon 28. svibnja 2022. godine; Zakon o obveznim odnosima - zakon Republike Hrvatske objavljen u Narodnim novinama br. 35/05., 41/08., 125/11., 78/15., 29/18., 126/21, 114/22, 156/22 (Zakon o obveznim odnosima), drugi propisi kojima se štite potrošači, a koji su na snazi u Republici Hrvatskoj.

4. Postupak podnošenja prigovora sastavni je dio Uvjeta poslovanja. Sklapanjem kupoprodajnog ugovora Kupac daje pristanak na Uvjete poslovanja i ovaj Postupak podnošenja prigovora te potvrđuje da se pravilno upoznao s gore navedenim dokumentima.

5. Uvjeti poslovanja i daljnje informacije također su dostupni na web stranici Prodavatelja na www.bonami.hr.

6. Kupac on-line trgovine Prodavatelja je ili Kupac-potrošač u skladu s odjeljkom 2 (1) (a) Zakona o potrošačima ("Kupac-potrošač") odnosno u skladu s člankom 5. stavkom 1. točke 15. Zakona o zaštiti potrošača/14 odnosno člankom 4. stavkom 1. točke 21. Zakona o zaštiti potrošača/23 („Kupac-potrošač iz RH“) ili Kupac-poduzetnik koji tijekom sklapanja i izvršavanja ugovora djeluje u okviru svoje trgovačke ili druge poslovne aktivnosti ili u okviru neovisnog obavljanja svoje profesije („Kupac-poduzetnik“). Kupac-potrošač, Kupac-potrošač iz RH i Kupac-poduzetnik zajedno su nazvani "Kupci". Ako nije izriječno naznačeno drugačije ili isto ne proizlazi iz konteksta, Kupac-potrošač označava i Kupca-potrošača iz RH. Na pravne odnose između Prodavatelja i Kupca - potrošača, koji nisu izričito uređeni ovim Pravilnikom o reklamacijama ili Općim uvjetima, primjenjuju se odgovarajuće odredbe važećih zakonskih propisa.

7. Prodavatelj djeluje u okviru svojih poslovnih aktivnosti tijekom sklapanja i izvršenja Ugovora o kupoprodaji. Prodavatelj je poduzetnik koji Kupcu, izravno ili putem drugih poduzetnika, isporučuje robu.

Prigovor mora sadržavati

Broj Narudžbenice

Datum narudžbe/kupnje robe

Porezni dokument za kupljenu robu ili drugi dokaz o kupnji robe od Prodavatelja

Datum preuzimanja robe od strane Kupca

Ime i prezime Kupca

Kontaktne podatke Kupca (broj telefona, e-mail)

Naziv robe

Opis nedostatka na robi

Molimo navedite je li roba kupljena kao roba sa tvorničkom greškom (Kvaliteta II) ili kao roba Kvalitete III i razlog zašto je roba prodana kao roba s tvorničkom greškom (Kvaliteta II) i roba Kvalitete III, tj. zbog kojeg nedostatka (npr. estetski oštećene površine).

Kada podnosite prigovor, bilo bi nam od iznimne pomoći kada bi dio koji nedostaje ili je neispravan naznačili izravno u uputama za sastavljanje i poslali vodič zajedno s prigovorom. To će ubrzati cjelokupni postupak rješavanja prigovora.

Kada podnesete prigovor, bilo bi nam iznimno korisno ako prigovor sadrži:

fotografiju koja dokazuje na vidljiv način nedostatak ili oštećenje kupljene robe, proizvodnu naljepnicu s ambalaže robe ili njezinu kopiju/fotografiju (ako je dostupno), fotografije dostavnog paketa s dostavnom naljepnicom, uključujući unutarnje ispune (ako je riječ o oštećenoj robi).

Za rješavanje prigovora može se koristiti Obrazac za prigovor/raskid ugovora/povrat robe (koji se može preuzeti u detaljnom narudžbenom nalogu na Vašem profilu ili na web stranici Prodavatelja ili na kraju ovog Postupka podnošenja prigovora). Upotreba Obrasca za prigovor/raskid ugovora/povrat robe bila bi nam korisna za ubrzanje i olakšavanje postupka rješavanja prigovora. Zbog navedenog preporučujemo ovu opciju.

Pakiranje robe koja je predmet prigovora

Proizvod/robu s nedostatkom potrebno je pravilno zapakirati prije slanja. Može se koristiti originalna ambalaža. Ako se originalna ambalaža ne može koristiti ambalažu treba zamijeniti tako da je roba dovoljno zaštićena od daljnjih oštećenja koja mogu nastati tijekom dostave natrag do Prodavatelja.

Ako niste sigurni u vezi pakiranja proizvoda za povrat, posjetite našu web stranicu ovdje ili nas kontaktirajte na pomoc@bonami.hr.

I. Kvaliteta u trenutku preuzimanja

1. Prava i obveze ugovornih strana u vezi s ostvarivanjem prava u slučaju netočnog ispunjenja obveze uređena su pravnim poretkom Republike Hrvatske, a posebice odredbama Zakona o zaštiti potrošača/14, Zakona o zaštiti potrošača/22 te Zakona o obveznim odnosima i drugih zakona o zaštiti potrošača važećih u Republici Hrvatskoj.

2. Postupak podnošenja prigovora slijedi primjenjive odredbe Uvjeta poslovanja Prodavateljeve on-line trgovine dostupne na Prodavateljevoj web stranici.

3. Ako je kupljeni predmet opipljiv pokretni predmet koji je povezan s digitalnim sadržajem ili uslugom digitalnog sadržaja na način da bez njih ne bi mogao obavljati svoje funkcije (u daljnjem tekstu: "roba s digitalnim svojstvima"), odredbe koje propisuju odgovornost Prodavatelja za nedostatke primjenjuju se i na pružanje digitalnog sadržaja ili usluge digitalnog sadržaja, čak i ako ih pruža treća strana. Ova odredba ne vrijedi ako iz sadržaja Kupoprodajnog ugovora i prirode transakcije proizlazi da se pružaju odvojeno.

4. Prodavatelj je posebno odgovoran Kupcu da roba u trenutku preuzimanja od strane Kupca

4.1 odgovara dogovorenom opisu, vrsti i količini, kao i kvaliteti, funkcionalnosti, kompatibilnosti, interoperabilnosti i drugim dogovorenim svojstvima,

4.2 je prikladna za svrhu za koju je Kupac zahtijeva, a koju je Prodavatelj odobrio, te

4.3 dolazi s dogovorenim dodacima i uputama za uporabu, uključujući upute za sastavljanje ili instalaciju.

5. Prodavatelj jamči Kupcu da, osim dogovorenih svojstava

5.1 roba je prikladna za svrhu za koju se obično koristi roba ove vrste, uključujući s obzirom na prava trećih strana, zakonodavstvo, tehničke norme ili, u slučaju nedostatka tehničkih normi, kodekse ponašanja u određenoj industriji,

5.2 količina, kvaliteta i druga svojstva, uključujući trajnost, funkcionalnost, kompatibilnost i sigurnost, odgovaraju uobičajenim svojstvima robe iste vrste koja Kupac razumno može očekivati, također s obzirom na javne izjave Prodavatelja, posebno oglašavanje ili označavanje, osim ako Prodavatelj ne dokaže da nije bio svjestan tih izjava ili da su one bile izmijenjene u trenutku sklapanja Kupoprodajnog ugovora na način barem usporediv s načinom na koji su bile dane; ili da nisu mogle utjecati na odluku Kupca o kupnji,

5.3 roba se isporučuje s dodacima, uključujući pakiranje, upute za sastavljanje i druge upute za uporabu, koje Kupac razumno može očekivati, te

5.4 roba odgovara kvaliteti ili dizajnu uzorku ili predlošku koji je Prodavatelj pružio Kupcu prije sklapanja ugovora.

6. Odredbe odjeljka I članka 5. - Pravila za podnošenje prigovora neće se primjenjivati ako je Prodavatelj posebno obavijestio Kupca prije sklapanja ugovora da neka svojstva robe odstupaju, a Kupac je izričito pristao na to prilikom sklapanja ugovora.

7. Prodavatelj je također odgovoran Kupcu za bilo koji nedostatak uzrokovan nepravilnim sastavljanjem ili instalacijom koju je izvršio Prodavatelj ili koja je izvršena pod odgovornošću Prodavatelja prema Kupoprodajnom ugovoru. Ovo također vrijedi ako je sastavljanje ili instalaciju izvršio Kupac, a nedostatak je nastao kao rezultat nedostatka u uputama koje je pružio Prodavatelj ili, ako predmet ima digitalna svojstva, od strane pružatelja digitalnog sadržaja ili usluge digitalnog sadržaja.

8. Odredbe iz članka I (4) i članka I (5) Pravila za podnošenje prigovora neće se primjenjivati na robu:

8.1. prodanu po nižoj cijeni zbog nedostatka za koji je niža cijena dogovorena,

8.2. u vezi s korištenom robom zbog nedostatka koji odgovara stupnju uporabe ili trošenja robe u trenutku kada ju je Kupac preuzeo, ili ako to proizlazi iz prirode robe.

9. Prodavatelj neće biti odgovoran Kupcu za:

9.1 nedostatak za koji je Kupac bio svjestan prilikom sklapanja Kupoprodajnog ugovora,

9.2 nedostatak koji je prouzročio sam Kupac, uključujući nedostatke koji su nastali kao rezultat nepravilne uporabe robe suprotno uputama za uporabu ili prouzročeni tijekom tzv. "DIY" sastavljanja, ili kao rezultat istog, tj. sastavljanja koje nije dio Kupoprodajnog ugovora, a nedostatak nije nastao na temelju netočnih uputa navedenih u uputama za sastavljanje, ili

9.3 normalno trošenje robe uzrokovano njihovom normalnom uporabom.

10. Ako nedostatak postane vidljiv unutar jedne (1) godine od preuzimanja, roba će se smatrati neispravnom pri preuzimanju, osim ako priroda robe ili nedostatka to isključuje.

Ovaj rok se suspendira za razdoblje tijekom kojeg Kupac nije u mogućnosti koristiti robu ako je prigovor na nedostatak opravdan.

11. Ako je kupljeni predmet roba s digitalnim svojstvima, Prodavatelj će osigurati da Kupac primi dogovorene ažuriranja digitalnog sadržaja ili usluge digitalnog sadržaja.

12. Osim dogovorenih ažuriranja, Prodavatelj će osigurati da Kupac primi ažuriranja koja su nužna kako bi roba zadržala svojstva prema odredbama članka I (4) i I (5) Pravila za podnošenje prigovora nakon preuzimanja, te da Kupac bude obaviješten o njihovoj dostupnosti:

12.1 za razdoblje od dvije godine, ako Kupoprodajni ugovor zahtijeva pružanje digitalnog sadržaja ili usluge digitalnog sadržaja na kontinuiranoj osnovi tijekom određenog vremenskog razdoblja, a ako je pružanje takvih usluga dogovoreno na razdoblje duže od dvije (2) godine, tada za cijelo to razdoblje,

12.2 sve dok Kupac razumno može očekivati obavijest ako je digitalni sadržaj ili usluga digitalnog sadržaja trebala biti pružena kao jednokratna usluga prema Kupoprodajnom ugovoru; to će se procjenjivati na temelju vrste i svrhe predmeta, prirode digitalnog sadržaja ili usluge digitalnog sadržaja, uzimajući u obzir okolnosti u trenutku sklapanja Kupoprodajnog ugovora i prirodu obveze.

13. Odredbe članka I (12) Pravila za podnošenje prigovora neće se primjenjivati ako je Prodavatelj posebno obavijestio Kupca prije sklapanja Kupoprodajnog ugovora da ažuriranja neće biti pružena i Kupac je izričito pristao na to prilikom sklapanja Kupoprodajnog ugovora.

14. Ako Kupac ne izvrši ažuriranje u razumnom roku, gubi svoja prava koja proizlaze iz nedostatka koji je nastao isključivo zbog neizvršavanja ažuriranja, pod uvjetom da je Kupac bio obaviješten o ažuriranju ili posljedicama njegovog neizvršenja, ili ako Kupac nije izvršio ažuriranje ili ga je izvršio pogrešno zbog nedostatka u uputama. Ako, prema ugovoru, digitalni sadržaj ili usluga digitalnog sadržaja treba biti pružena kontinuirano tijekom određenog razdoblja, a nedostatak postane vidljiv ili nastane unutar razdoblja navedenog u članku I (12.1) Pravila za podnošenje prigovora, digitalni sadržaj ili usluga digitalnog sadržaja smatraju se nepravilno pruženima.

15. Kupac može podnijeti prigovor u vezi s nedostatkom koji se pojavi na robu unutar dvije (2) godine od preuzimanja.

16. Ako je kupljeni predmet roba s digitalnim svojstvima i ako se digitalni sadržaj ili usluga digitalnog sadržaja trebaju kontinuirano pružati tijekom određenog razdoblja prema ugovoru, Kupac može podnijeti prigovor za nedostatak koji se pojavi ili postane vidljiv u vezi s tom robom unutar dvije (2) godine od preuzimanja. Ako se usluga treba pružati duže od dvije godine, Kupac ima pravo podnijeti prigovor za nedostatak koji se pojavi ili postane vidljiv tijekom tog razdoblja.

II. Jamstvo kvalitete

1. Osim zakonskih prava Kupca koja proizlaze iz neispravne izvedbe, Prodavatelj daje Kupcima jamstvo kvalitete za sve proizvode, na temelju kojeg Prodavatelj jamči da će proizvod biti ispravan za uobičajenu uporabu (namjenu) te da će zadržati svoja uobičajena svojstva tijekom određenog vremenskog razdoblja.

2. Jamstveno razdoblje za Kupca-potrošača kao i za Kupce koji djeluju u okviru svoje trgovačke ili druge poslovne aktivnosti tijekom sklapanja i izvršavanja Ugovora iznositi će 24 mjeseca, osim ako u potvrdi o jamstvu nije predviđeno dulje jamstveno razdoblje ili ako za pojedinu robu nije drugačije određeno (na primjer na ambalaži).

3. Za proizvode koji se prodaju po sniženim cijenama neće se primjenjivati jamstva kvalitete za nedostatak zbog kojeg je dogovorena snižena cijena.

4. Razdoblje jamstva počinje teći od preuzimanja proizvoda od strane Kupca ili imenovane treće osobe.

III. Zahtjevi zbog nedostataka na stvari

1. Ako roba ima nedostatak, Kupac može zahtijevati da se nedostatak ukloni. Po svom izboru, Kupac može zahtijevati isporuku nove robe bez nedostataka ili popravak robe, osim ako odabrana metoda uklanjanja nedostatka nije izvediva ili nesrazmjerno skupa u usporedbi s drugom; ovo se ocjenjuje, posebno, s obzirom na značaj nedostatka, vrijednost koju bi roba imala bez nedostatka i je li druga metoda sposobna ukloniti nedostatak bez značajnih neugodnosti za Kupca.

2. Prodavatelj može odbiti ukloniti nedostatak ako je to nemoguće ili ne srazmjerno skupo, osobito s obzirom na značaj nedostatka i vrijednost koju bi roba imala bez nedostatka.

3. Prodavatelj će ukloniti nedostatak u razumnom roku nakon podnošenja prigovora, kako ne bi prouzročio značajnu nelagodu Kupcu, uzimajući u obzir prirodu robe i svrhu za koju je Kupac kupio robu. Za uklanjanje nedostatka, Prodavatelj će preuzeti robu o vlastitom trošku. Ako je potrebno rastaviti robu koja je bila sastavljena u skladu s njenom prirodom i svrhom prije nego što je nedostatak postao vidljiv, Prodavatelj će rastaviti neispravnu robu i sastaviti popravljenu ili novu robu ili platiti troškove povezane s tim.

4. Kupac može zahtijevati razuman popust ili povući se iz Ugovora o kupnji ako:

4.1 prodavatelj odbije ukloniti nedostatak ili ga nije uklonio u skladu s člankom III (3) Pravila za podnošenje prigovora,

4.2 nedostatak se ponavlja

4.3 nedostatak predstavlja bitno kršenje Ugovora o kupnji, ili

4.4 iz komunikacije Prodavatelja ili okolnosti je očito da nedostatak neće biti uklonjen u razumnom roku ili bez značajnih neugodnosti za.

5. Ako je nedostatak neznatan, Kupac se ne može povući iz Ugovora o kupnji (u smislu članka III (4) Pravila za podnošenje prigovora). Ako se Kupac povuče iz Ugovora o kupnji, Prodavatelj će bez odgađanja vratiti kupoprodajnu cijenu Kupcu nakon što primi robu ili nakon što Kupac dokaže da je poslao robu.

6. U slučaju prodaje rabljene robe i robe prodane po nižoj cijeni zbog postojanja nedostatka, Kupac ima pravo na razuman popust umjesto prava na zamjenu robe.

7. Prodavatelj nije obvezan zadovoljiti zahtjev Kupca ako dokaže da je Kupac znao za nedostatak robe prije preuzimanja robe ili da je Kupac uzrokovao nedostatak.

8. Ako se roba ili dijelovi robe zamijene, odgovornost Prodavatelja dalje će se primjenjivati kao da je kupljena nova roba ili njen dio.

IV. Podnošenje prigovora

1. Kupac je dužan podnijeti prigovor Prodavatelju od kojeg je roba kupljena bez odgađanja nakon što Kupac otkrije nedostatak ili ga je mogao otkriti uz pravovremeni pregled i potrebnu pažnju.

2. Prava koja proizlaze iz odgovornosti za neispravnu robu ostvaruju se prema Prodavatelju. Konkretno, Kupac može ostvariti prava koja proizlaze iz odgovornosti za neispravnu robu, a posebno:

2.1 osobno na: Bonami - odjel za prigovore, Robni terminali Zagreb, skladište Cro ekspresa hala 8/3, Packeta International, 94428667, Jankomir 25, 10090 Zagreb

2.2 putem telefona na: +385 (031) 777 257

2.3 putem e-maila na: pomoc@bonami.hr

2.4 putem online chata dostupnog na Prodavateljevoj web stranici.

3. Ako je za popravak robe određena druga osoba koja se nalazi na prostoru Prodavatelja ili na prostoru bližem Kupcu, Kupac će pravo na popravak ostvariti kod osobe koja je određena za obavljanje popravka.

4. S izuzetkom slučajeva kada je druga osoba određena za obavljanje popravka, Prodavatelj će zaprimati prigovore na adresi koja je navedena u članku IV (2.1), u bilo kojoj poslovnici gdje je moguće zaprimiti prigovor s obzirom na asortiman prodane robe, ili u svom sjedištu.

5. Pri podnošenju prigovora Kupac će obavijestiti Prodavatelja o broju narudžbe, imenu i prezimenu, kontakt podacima (broj telefona, e-mail), nazivu robe, datumu narudžbe i datumu primitka robe, opisu nedostatka, pružiti fotografije reklamiranog nedostatka (ako je primjenjivo), zatražiti način postupanja s prigovorom, te priložiti porezni dokument za kupljenu robu.

6. Za podnošenje prigovora Kupac može koristiti obrazac za prigovor koji pruža Prodavatelj, a koji čini Prilog Pravila za podnošenje prigovora i dostupan je na web stranici Prodavatelja.

7. Kupac je dužan identificirati reklamirani nedostatak i njegov opseg, osobito predstavljanjem robe ili slanjem fotografija na kojima je šteta jasno vidljiva. Pokretanje obrade prigovora nije moguće bez opisa reklamiranog nedostatka i njegovog opsega.

8. Ovisno o prirodi reklamiranog nedostatka i potrebnom načinu postupanja s prigovorom, te osim ako se Prodavatelj i Kupac ne dogovore drugačije, Prodavatelj može zahtijevati dostavu robe, uključujući sve njezine dijelove i pribor.

9. Kupac je dužan pakirati robu koja je predmet prigovora u originalnu ambalažu ili drugu ambalažu na način koji sprječava daljnja oštećenja. Kupac može konzultirati upute za pakiranje robe koje su dostupne na web stranici Prodavatelja. Kupac je dužan dostaviti robu koja je predmet prigovora čistu i kompletnu. Slanje jako zaprljane i nehygijske robe može dovesti do odbijanja prigovora. U tom slučaju, Prodavatelj će robu vratiti na adresu Kupca, a Kupac neće imati pravo na povrat troškova dostave.

10. Kako bi otklonio nedostatak, Prodavatelj će preuzeti robu na vlastiti trošak, osim ako se između Prodavatelja i Kupca ne dogovori drugačije. Ako je potrebno rastaviti robu koja je bila sastavljena u skladu s njezinom prirodom i svrhom prije nego što je nedostatak postao očigledan, Prodavatelj će rastaviti oštećenu robu i sastaviti popravljenu ili novu robu ili snositi troškove povezane s tim.

11. Prilikom dostave robe koja ne prelazi 10 kg Prodavatelju, Kupcu se savjetuje da robu koja je predmet reklamacije pošalje na adresu: Bonami - odjel za prigovore, Robni terminali Zagreb, skladište Cro ekspresa hala 8/3, Packeta International, 94428667, Jankomir 25, 10090 Zagreb. Za preuzimanje glomazne robe, molimo kontaktirajte korisničku službu Prodavatelja na pomoc@bonami.hr i pričekajte daljnje upute.

12. Prodavatelj ne prihvaća zaprimanje robe koja je predmet reklamacije putem usluge plaćanja pouzecom; svaka pošiljka poslana na ovaj način bit će vraćena pošiljatelju, čime se rješavanje reklamacije može nepotrebno oduljiti.

13. Nakon podnošenja prigovora, Prodavatelj će Kupcu izdati pisanu potvrdu u kojoj će biti navedeni datum podnošenja prigovora, sadržaj prigovora, način rješavanja prigovora koji Kupac zahtijeva te Kupčevi kontakt podaci radi pružanja informacija o rješavanju prigovora.

Ova obveza vrijedi i za druge osobe ovlaštene za obavljanje popravaka u skladu s odjeljkom IV (3) Postupka podnošenja prigovora.

V. Rješavanje prigovora

1. Prodavatelj ili njegov ovlašteni zaposlenik odlučit će o prigovoru odmah ili u roku od tri (3) radna dana u složenim slučajevima, te u odnosu na Kupce-potrošače iz RH ujedno uvijek i u pisanom obliku najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka prigovora odgovoriti na prigovore, jasno se izjašnjavajući prihvaća li osnovanost prigovora potrošača. U prethodno vremensko razdoblje neće biti uključeno razumno vrijeme potrebno za profesionalnu procjenu nedostatka, ovisno o vrsti proizvoda. Prigovor, uključujući otklanjanje nedostatka, mora se riješiti bez nepotrebnog odgađanja najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora, osim ako se Prodavatelj i potrošač ne dogovore o dužem vremenskom razdoblju. Ako je predmet obveze pružanje digitalnog sadržaja, uključujući digitalni sadržaj isporučen na opipljivom mediju, ili usluga digitalnog sadržaja, prigovor mora biti riješen u razumnom roku, uzimajući u obzir prirodu digitalnog sadržaja ili usluge digitalnog sadržaja te svrhu zbog koje je Kupac zatražio isti.

2. Rok za rješavanje prigovora započinje danom koji slijedi nakon podnošenja prigovora. Dan koji slijedi nakon podnošenja prigovora smatra se prvim danom tridesetodnevnog roka. Ako rok ističe u subotu, nedjelju ili na praznik, tada se rok za rješavanje prigovora pomiče na prvi sljedeći radni dan.

3. Rješavanje prigovora uvjetovano je time da Kupac pruži Prodavatelju potrebnu pomoć za rješavanje prigovora, tj. posebno da omogući Prodavatelju pregled robe koja je predmet prigovora. Ako je potrebno dopuniti podatke ili informacije navedene u prigovoru, Prodavatelj će zatražiti od Kupca da ih dopuni u traženom opsegu. Ovo razdoblje neće se uračunati u rok za rješavanje prigovora.

4. Nakon isteka roka iz odjeljka V (1) Postupka podnošenja prigovora, Kupac može odustati od Kupoprodajnog ugovora ili zatražiti razuman popust.

5. Nakon što prigovor bude riješen, Prodavatelj će Kupcu izdati pisanu potvrdu o datumu i načinu rješavanja prigovora, uključujući potvrdu o popravku i njegovom trajanju, ili pisano obrazloženje odbijanja prigovora. Izjava o rješavanju prigovora bit će poslana na adresu navedenu u prigovoru, odnosno na elektroničku adresu Kupca navedenu u korisničkom sučelju ili narudžbi. Ova obveza također se primjenjuje na druge osobe koje je Prodavatelj ovlastio za obavljanje popravaka u skladu s odjeljkom IV (3) Postupka podnošenja prigovora.

6. Svaka osoba koja ima pravo koje proizlazi iz neispravnog ispunjenja također ima pravo na naknadu troškova razumno nastalih pri ostvarivanju tog prava. Međutim, ako Kupac ne ostvari pravo na naknadu troškova unutar jednog mjeseca od isteka roka u kojem je trebalo prijaviti nedostatak, pravo na naknadu troškova smatra se nepravovremeno ostvarenim. Ako Kupac odabere bilo koji drugi način dostave robe osim najjeftinijeg mogućeg standardnog načina dostave koji nudi Prodavatelj, Prodavatelj će nadoknaditi samo troškove koji odgovaraju najjeftinijem načinu dostave. Kupcima-potrošačima iz RH iz Ugovora o kupoprodaji sklopljenim 01.01.2022. i nakon, postupak podnošenja prigovora je besplatan, uključujući i trošak uobičajenog načina dostavljanja robe u svrhu tog postupka, no i od ovih kupaca Prodavatelj ima pravo tražiti naknadu troškova koje je za njih u ovom postupku

snosio ako se radi o tome da prigovori nisu prihvaćeni odnosno da su ocijenjeni neosnovanima. U odnosu na Kupce-potrošače iz RH, materijalni nedostatak na robi, kada je to nužno, dokazuje se vještačenjem u za to ovlaštenim ustanovama ili uz pomoć ovlaštenog sudskog vještaka. Ako se materijalni nedostatak na robi pojavi u roku od godine dana od dana prijelaza rizika na potrošača, a Prodavatelj smatra da nedostatak u tom trenutku nije postojao, troškove vještačenja predujmljuje Prodavatelj, a konačno ih snosi Prodavatelj ili potrošač, ovisno o rezultatu vještačenja. Ako se materijalni nedostatak pojavi nakon isteka roka od godine dana, ali ne kasnije od dvije godine od dana prijelaza rizika na potrošača, troškove vještačenja predujmljuje potrošač, a konačno ih snosi Prodavatelj ili potrošač, ovisno o rezultatu vještačenja.

7. Kupac je obavezan preuzeti robu koja je predmet prigovora najkasnije 30. dana nakon roka za rješavanje prigovora ili nakon obavijesti Prodavatelja. Nakon isteka tog roka, Prodavatelj ima pravo naplatiti Kupcu naknadu za skladištenje robe. Ako Kupac ne preuzme robu u razumnom roku nakon što ga je Prodavatelj obavijestio o mogućnosti preuzimanja, Prodavatelj ima pravo naplatiti uobičajenu naknadu za skladištenje. Ako Kupac ne preuzme robu nakon rješavanja prigovora unutar šest (6) mjeseci od dana kada je obaviješten o rješavanju prigovora, Prodavatelj ima pravo prodati robu koja je predmet prigovora i upotrijebiti prihod za podmirenje troškova skladištenja.

VI. Raskid kupoprodajnog ugovora

1. Odredbe ovog članka primjenjuju se na slučajeve kada Kupac koji je potrošač sklopi Ugovor o kupoprodaji s Prodavateljem. Sukladno zakonu i Uvjetima poslovanja društva Bonami.cz, pod potrošačem se podrazumijeva kupac koji ispunjava sve uvjete iz definicije potrošača prema Zakonu o potrošačima i svim njegovim izmjenama, odnosno Zakonu o zaštiti potrošača/14 ili Zakonu o zaštiti potrošača/22, a što je fizička osoba koja djeluje izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne aktivnosti.

2. Kupac-Potrošač ima pravo odustati od Kupoprodajnog ugovora u roku od četrnaest (14) dana od dana kada Kupac-Potrošač ili treća osoba koju je Kupac odredio, a koja nije prijevoznik, preuzme robu, ili:

- 2.1. posljednji komad robe, ako je Kupac naručio nekoliko komada robe u jednoj narudžbi koji se isporučuju zasebno,
- 2.2. posljednju stavku ili dio isporuke robe koja se sastoji od nekoliko stavki ili dijelova, ili
- 2.3. prvu isporuku robe, ako ugovor predviđa redovitu isporuku robe tijekom ugovorenog razdoblja.

3. Kupac-potrošač potvrđuje da nije moguće raskinuti kupoprodajni ugovor između ostalog u sljedećim slučajevima:

- 3.1. dostave robe po mjeri kupca ili prilagođena njegovim osobnim potrebama;
- 3.2. dostave lako pokvarljive robe;
- 3.3. robe koja se nepovratno pomiješala s drugom robom nakon isporuke;
- 3.4. dostave zapečaćene robe koju je potrošač izvadio iz paketa i koja zbog zdravstvenih ili higijenskih razloga nije pogodna za vraćanje; i
- 3.5. dostave audio snimaka ili video snimaka, odnosno računalnih programa, ako je njihovo izvorno pakiranje mijenjano.

4. Odustanak od Kupoprodajnog ugovora mora biti poslan Prodavatelju unutar roka navedenog u članku VI (2) Pravila podnošenja prigovora. Za odustanak od Kupoprodajnog ugovora Kupac-Potrošač može koristiti obrazac koji je Prodavatelj pripremio, a koji čini prilog Pravila podnošenja prigovora i dostupan je na web stranici Prodavatelja.

5. Kupac-Potrošač može, između ostalog, poslati obrazac za raskid Ugovora o kupnji (obrazac za reklamaciju) na e-mail adresu Prodavatelja: pomoc@bonami.hr ili ga priložiti pošiljci koja sadrži vraćenu robu. Ako iz bilo kojeg razloga Kupac-Potrošač ne može priložiti obrazac za raskid Ugovora o kupnji, Kupac mora priložiti barem broj narudžbe, ime i prezime te broj računa za povrat sredstava u pošiljku.

6. Ako je moguće, Kupac-Potrošač treba vratiti robu u originalnom pakiranju.

7. Kupac-Potrošač je obavezan dobro zapakirati vraćenu robu prije slanja. Za ovu svrhu moguće je koristiti originalni materijal za pakiranje. Ako se originalno pakiranje više ne može koristiti, potrebno je zamijeniti ga kako bi roba bila zaštićena od oštećenja koja bi mogla nastati tijekom transporta natrag Prodavatelju.

8. Kupac-Potrošač dužan je robu poslati natrag bez nepotrebnog odgađanja na sljedeću adresu:

Bonami - odjel za prigovore, Robni terminali Zagreb, skladište Cro ekspresa hala 8/3, Packeta International, 94428667, Jankomir 25, 10090 Zagreb

Najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je došlo do raskida ugovora o kupoprodaji. Smatra se da je rok poštovan ako Kupac pošalje robu natrag prije isteka roka od 14 dana. Rok naveden u prethodnoj rečenici smatra se ispunjenim ako Kupac-Potrošač pošalje robu prije isteka roka. Ako Kupac-Potrošač odustane od Kupoprodajnog ugovora, Kupac snosi troškove povezane s povratom robe Prodavatelju, čak i ako se roba ne može vratiti običnim poštanskim uslugama zbog svoje prirode.

9. Ako Kupac-Potrošač odustane od Kupoprodajnog ugovora sukladno članku VI (2) Pravila podnošenja prigovora, Kupoprodajni ugovor će se smatrati poništenim s ex tunc učinkom. Sukladno zakonu, Kupac-Potrošač odgovara samo za umanjene vrijednosti robe koje je nastalo uporabom robe koje nije obavljeno u svrhu ispitivanja naravi i svojstava robe, uključujući mogućnost njena korištenja. Prodavatelj pridržava pravo umanjiti iznos koji će isplatiti s osnove povrata kupoprodajne cijene u skladu s odredbom VII (3) ovih Pravila podnošenja prigovora u slučaju produljenog roka za raskid kupoprodajnog ugovora.

10. Ako Kupac-Potrošač raskine ugovor, Prodavatelj će izvršiti povrat svih iznosa koje je primio, uključujući troškove dostave (osim dodatnih troškova nastalih kao rezultat načina dostave koji je odabrao Kupac koji se razlikuje od najjeftinijeg načina standardne dostave koju nudi Prodavatelj) Kupcu-Potrošaču bez odgađanja, najkasnije u roku od 14 dana od dana kada je Prodavatelj primio obavijest o raskidu ugovora. Prodavatelj će izvršiti povrat plaćanja na isti način plaćanja koji je Kupac-potrošač koristio za izvršenje prvobitne transakcije, osim ako se Prodavatelj i Kupac drugačije ne dogovore. Također, Prodavatelj ima pravo vratiti bilo kakvu naknadu koju je Kupac-potrošač platio tek po povratku robe od

strane Kupca ili na drugačiji način, pod uvjetom da se Kupac s tim složi i osim ako Kupac-potrošač ne snosi dodatne troškove zbog toga.

11. Kupac-Potrošač, koji odustane od Kupoprodajnog ugovora, snosi troškove povezane s povratom robe Prodavatelju, čak i ako se roba zbog svoje prirode ne može vratiti uobičajenim poštanskim putem (pošiljke prekomjerne veličine). Prodavatelj neće nadoknaditi te troškove Kupcu. Troškovi povrata robe određuju se prema cjeniku prijevoznika kojeg odabere Kupac-Potrošač, dok se za pošiljke prekomjerne veličine troškovi prijevoza izračunavaju pojedinačno prema dimenzijama i težini. Izravne troškove povezane s vraćanjem robe snosi Kupac-potrošač. Prodavatelj ne nadoknađuje ove troškove Kupcu, čak ni u slučaju zakašnjenja.

12. Prodavatelj nije dužan izvršiti povrat bilo kojeg novčanog iznosa u vezi raskida ugovora, a koji novčani iznos je primio od Kupca-potrošača, prije nego mu Kupac vrati robu ili predoči dokaz da je poslao robu natrag Prodavatelju. Prodavatelj će vratiti novčane iznose bez nepotrebnog odgađanja, najkasnije u roku od 14 dana od isporuke robe na njegovu adresu.

13. Elektronički vaučeri s automatski generiranim jedinstvenim kodom koji se ne isporučuju na fizičkom mediju, predstavljaju digitalni sadržaj. Kupac nema pravo vratiti takav digitalni sadržaj nakon što primi generirani kod elektroničkim putem te, sukladno tome, zatražiti povrat novca ako: (i) Kupac pisanim putem pristane na isporuku digitalnog sadržaja tijekom razdoblja za odustanak; (ii) Kupac potvrdi da ovim pristankom odustaje od prava na odustanak od Ugovora o kupnji; i (iii) Prodavatelj potvrdi takvo odricanje u pisanom obliku.

14. Ako se Kupcu daje dar zajedno s robom, ugovor o darovanju između Prodavatelja i Kupca sklopljen je uz uvjet da se isti raskida ako Kupac raskine Ugovor o kupoprodaji. U potonjem slučaju Kupac je dužan Prodavatelju vratiti dar koji mu je dostavljen uz robu.

15. U slučajevima u kojima Kupac ima pravo odustati od Kupoprodajnog ugovora, Prodavatelj također ima pravo povući se iz Kupoprodajnog ugovora u bilo kojem trenutku, sve dok Kupac ne preuzme robu. U tom slučaju, Prodavatelj će bez nepotrebnog odgađanja vratiti kupoprodajnu cijenu Kupcu-Potrošaču, u obliku bankovnog prijenosa na račun koji Kupac odredi.

16. Upute o zakonskom pravu na odustanak i obrazac za odustanak dio su Uvjeta poslovanja i dostupni su na web stranici Prodavatelja

17. Kupci-Potrošači iz RH imaju dodatno pravo na raskid ugovora zbog nedostatka stvari u roku od dvije godine od dana preuzimanja stvari s nedostatkom, pod uvjetom da su o navedenom nedostatku obavijestili Prodavatelja u roku od dva mjeseca od dana otkrivanja nedostatka te da nisu ispunjeni uvjeti koji po Zakonu o obveznim odnosima (suštinski navedeni u članku III. ovog Postupka podnošenja prigovora) isključuju pravo na korištenje raskida ugovora od strane potrošača. Kod korištenja ovog prava na raskid ugovora i kod povrata stvari natrag Prodavatelju zbog raskida ugovora, Kupci-Potrošači iz RH iz ugovora sklopljenih 01.01.2022. godine i kasnije vraćaju stvari natrag Prodavatelju na njegov trošak.

VII. Povrat robe u roku od 365 dana

1. Prodavatelj omogućuje Kupcu-potrošač prilikom sklapanja i izvršavanja Kupoprodajnog ugovora, da odustane od Kupoprodajnog ugovora bez navođenja razloga i vrati robu unutar 365 dana, a u slučajevima navedenim u članku VII(2.2) Pravila podnošenja prigovora , unutar 45 dana (u daljnjem tekstu "Produljeni rok za povrat"), od dana nakon dana kada Kupac-potrošač ili treća osoba koju je Kupac odredio, a koja nije prijevoznik, preuzme robu, ili:

1.1. posljednji komad robe, ako je Kupac naručio nekoliko komada robe u jednoj narudžbi koji se isporučuju zasebno

1.2. posljednju stavku ili dio isporuke robe koja se sastoji od nekoliko stavki ili dijelova, ili

1.3. prvu isporuku robe, ako ugovor predviđa redovitu isporuku robe tijekom ugovorenog razdoblja

2. Produljeno razdoblje za povrat ne primjenjuje se na prodaju:

2.1 proizvoda iz drogerije i/ili kozmetike – takvi proizvodi mogu se vratiti samo unutar četrnaest (14) dana od preuzimanja;

2.2 odvojenih madraca – takvi proizvodi mogu se vratiti samo unutar četrdeset pet (45) dana od preuzimanja;

2.3 proizvoda 2. i 3. klase – takvi proizvodi mogu se vratiti samo unutar četrnaest (14) dana od preuzimanja;

2.4 kuhinjskih blokova – takvi proizvodi mogu se vratiti samo unutar četrnaest (14) dana od preuzimanja.

3. Kao dio Produljenog roka za povrat, Prodavatelj zadržava pravo smanjiti povrat kupovne cijene. Odbici od kupovne cijene robe su sljedeći:

3.1 ako se roba vrati nakon zakonskog roka za povlačenje navedenog u članku VII Pravila podnošenja prigovora, Prodavatelj ima pravo smanjiti iznos povrata za 5% za svaki započeti mjesec u kojem je Kupac imao robu u svom posjedu,

3.2 ako roba nije vraćena u originalnom pakiranju, iznos povrata smanjuje se za 15% kupovne cijene,

3.3 ako je vraćena roba prljava, iznošena, oštećena ili uništena, Prodavatelj ima pravo vratiti takvu robu Kupcu bez prava na naknadu kupovne cijene robe,

3.4 gore navedeni odbici uvijek se odnose na određenu robu i mogu se zbrajati,

3.5 gore navedeni odbici ne primjenjuju se na zakonsko povlačenje iz ugovora

3.6 unutar četrnaest (14) dana od preuzimanja robe sukladno članku VII Pravila podnošenja prigovora.

4. U slučaju povlačenja iz Kupoprodajnog ugovora sukladno članku VII (1) Pravila podnošenja prigovora , Prodavatelj će vratiti sredstva primljena od Kupca u obliku kredita koji odgovaraju vrijednosti vraćene robe, a koji će biti uplaćeni na Kupčev račun povezan s Kupčevim korisničkim profilom postavljenim kod Prodavatelja.

Uvjet za povrat sredstava u produženom roku od 365 dana je otvaranje korisničkog računa za kupca kod prodavatelja. Ako kupac nema korisnički račun, prodavatelj će ga zamoliti da potvrdi registraciju prije nego što mu izvrši uplatu. Ako kupac odbije ili ne dovrši registraciju kod prodavatelja, to je prepreka na strani kupca koja sprječava prodavatelja da vrati sredstva.

Krediti primljeni na ovaj način mogu se zatim iskoristiti za sljedeću kupovinu kod Prodavatelja unutar šest (6) mjeseci od uplaćivanja na Kupčev korisnički profil. Nakon tog

razdoblja, neiskorišteni krediti će isteći. Kupac može u bilo kojem trenutku provjeriti preostali iznos kredita u korisničkom profilu.

5. Uzimajući u obzir okolnosti, Prodavatelj ima pravo odlučiti hoće li sredstva biti vraćena Kupcu unutar Produljenog roka za povrat prijenosom na bankovni račun naveden u obrascu za povlačenje iz Kupoprodajnog ugovora.

6. Ako Prodavatelj odobri popust na robu kao rezultat naknade za njezinu kvalitetu prije povrata robe, taj iznos bit će oduzet u slučaju u slučaju povrata unutar Produljenog roka za povrata Kupac će biti refundiran novcem umanjenim za odobreni popust.

7. Kako bi zatražio Produljeni rok za povrat, Kupac je obvezan priložiti ispunjeni obrazac za povlačenje (obrazac za reklamaciju), koji je Prilog Pravila podnošenja prigovora i dostupan je na web stranici Prodavatelja.

8. Produljeni rok za povrat robe ispoštovan je pod uvjetom da se Obrazac za prigovor/raskid ugovora/povrat robe pošalje prije isteka predmetnog roka na adresu Prodavatelja. Kupac također može poslati Obrazac za prigovor/raskid ugovora/povrat robe na adresu e-pošte Prodavatelja na: pomoc@bonami.hr

9. Kupac-potrošač dužan je bez nepotrebnog odgađanja, najkasnije u roku od 14 dana od dana obavijesti o povratu robe, vratiti robu. Smatra se da je rok ispoštovan ako Kupac robu pošalje natrag prije isteka roka od 14 dana od datuma kada je Prodavatelj zaprimio obavijest.

10. Ako Kupac odustane od Kupoprodajnog ugovora unutar Produljenog roka za povrat, snosi troškove povezane s povratom robe Prodavatelju, čak i ako se roba zbog svoje prirode ne može vratiti uobičajenim poštanskim uslugama (pošiljke prekomjerne veličine). Izravne troškove povrata robe snosi Kupac. Prodavatelj neće nadoknaditi takve troškove Kupcu, čak ni retroaktivno. Troškovi povrata robe određuju se prema cjeniku prijevoznika kojeg odabere Kupac-Potrošač, dok se za pošiljke prekomjerne veličine troškovi prijevoza izračunavaju pojedinačno na temelju dimenzija i težine.

11. Ako Kupac vrati robu unutar produljenog roka povrata, prodavatelj će Kupcu vratiti samo amortiziranu kupovnu cijenu robe, tj. nakon odbitka svih odbitaka u skladu s čl. VII. stavak. 3. Prodavatelj nije obvezan nadoknaditi bilo kakve druge troškove povezane s kupnjom robe (posebno, ali ne isključivo, cijenu prijevoza i drugih usluga povezanih s dostavom robe).

12. Prodavatelj nije dužan izvršiti povrat bilo kojeg novčanog iznosa u vezi povrata robe, a koji novčani iznos je primio od Kupca, prije nego mu Kupac vrati robu ili predoči dokaz da je poslao robu natrag Prodavatelju, ovisno o tome što se dogodi ranije.

13. Elektronički vaučeri s automatski generiranim jedinstvenim kodom koji nisu isporučeni na materijalnom nosaču predstavljaju digitalni sadržaj. Kupac ne može vratiti takav digitalni sadržaj nakon što primi generirani kod elektroničkim putem i stoga zahtijevati povrat ako (i) Kupac pisanim putem pristane na isporuku digitalnog sadržaja tijekom razdoblja za povlačenje; (ii) Kupac priznaje da ovim pristankom odriče svoje pravo na povlačenje iz Kupoprodajnog ugovora; i (iii) Prodavatelj potvrdi takav odricanje pisanim putem.

14. Ako se Kupcu daje dar zajedno s robom, ugovor o darovanju između Prodavatelja i Kupca sklopljen je uz uvjet da se isti raskida ako Kupac vrati robu. U potonjem slučaju Kupac je dužan Prodavatelju vratiti dar koji mu je dostavljen uz robu.

15. Za daljnje korisne informacije u vezi s prigovorima, posjetite web stranicu Prodavatelja.

VIII. Završne odredbe

Prodavatelj zadržava pravo jednostrano izmijeniti ili dopuniti ovaj Postupak podnošenja prigovora, pri čemu prethodna verzija automatski prestaje biti važeća s izdavanjem nove verzije. Međutim, ova odredba ne utječe na prava i obveze koje proizlaze iz prethodne verzije Postupka podnošenja prigovora.

Kupac ima pravo odbiti promjenu bilo kojeg dijela Postupka za reklamacije u slučaju dugoročnih i ponovljenih usluga koje pruža Prodavatelj (npr. članstvo) te iz tog razloga pismeno raskinuti takvu uslugu u roku od 14 kalendarskih dana od datuma obavijesti o toj promjeni. Odbijanje promjene mora se dostaviti prodavatelju na sljedeću adresu: pomoc@bonami.hr

Ovaj Postupak podnošenja prigovora stupa na snagu 24.06.2025. godine.