

Informativa sui Reclami di BONAMI.CZ, a.s.

con sede legale: Thámova 289/13, Praha 8 - Karlín CAP: 186 00, Repubblica Ceca

numero di identificazione: 242 30 111

e-mail: aiuto@bonami.it

indirizzo dell'ufficio di contatto: Thámova 289/13, 186 00 Praga 8 – Karlín, Repubblica Ceca

indirizzo per la presentazione dei reclami: Bonami – Ufficio Sinistri, Prologis Park Prague

Airport, Průmyslová 482 (GATE1), 252 61, Jeneč, Repubblica Ceca

sito web: <https://www.bonami.it/>

P. IVA: CZ24230111

numero di conto: 257014747/0300 (ČSOB)

IBAN: CZ65 0300 0000 0002 5701 4774

iscritta nel Registro delle Imprese tenuto dal Tribunale Municipale di Praga con il numero di fascicolo B 18575) (di seguito denominato "Venditore"), disciplina ulteriori diritti e obblighi relativi alla responsabilità del Venditore per i difetti relativi alla stipula di contratti di acquisto tra il Venditore e altre persone, al di là dell'ambito di applicazione delle condizioni generali di contratto applicabili alla vendita di beni (di seguito, la "Merce") attraverso il negozio online all'indirizzo www.bonami.it e disponibile all'indirizzo <https://www.bonami.it/c/condizioni> (di seguito, le "Condizioni"). (di seguito, l'"Informativa sui Reclami").

Data di entrata in vigore: 18.07.2025

Ambito di applicazione

1. La presente Informativa sui Reclami regola i rapporti che si instaurano tra le parti in relazione o sulla base di un Contratto d'Acquisto con il Venditore da una parte e l'Acquirente dall'altra, laddove l'Acquirente può, in conformità alle norme di legge in materia, agire sia come consumatore che come imprenditore (di seguito, l'"Acquirente" e, congiuntamente con il Venditore, le "Parti").

2. Se l'Acquirente è un soggetto diverso da un consumatore, i rapporti non regolati dalla Informativa sui Reclami e dalle Condizioni disponibili sul sito

<https://www.bonami.it/c/condizioni> (di seguito, il "Sito web del Venditore"), saranno disciplinati dalla Legge n. 89/2012 e successive modifiche (di seguito, il "Codice Civile").

3. I diritti e gli obblighi non regolati dalla presente Informativa sui Reclami sono disciplinati dalle disposizioni delle Condizioni e dalle norme giuridiche pertinenti, in particolare da:

- Codice Civile della Repubblica Ceca
- Legge n. 634/1992 sulla protezione dei consumatori e successive modifiche. (di seguito, la "Legge sui Consumatori")
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (di seguito, il "GDPR").

4. La presente Informativa sui Reclami è parte integrante delle Condizioni. Con la sottoscrizione del Contratto d'Acquisto, l'Acquirente esprime il proprio consenso alle Condizioni e alla presente Informativa sui Reclami e conferma di aver preso debita conoscenza di tali documenti.

5. Le Condizioni e le altre informazioni sono disponibili anche sul Sito web del Venditore.

6. L'Acquirente dell'e-shop del Venditore è un Acquirente-Consumatore, ai sensi dell'Art. 2(1)(a) della Legge sui Consumatori (di seguito, l'"Acquirente-Consumatore"), o un Acquirente-Imprenditore, nel caso in cui, al momento della stipula e dell'esecuzione del Contratto d'Acquisto, agisca nell'ambito della propria attività commerciale o di altra natura o nell'esercizio indipendente della propria professione (di seguito, l'"Acquirente-Imprenditore"). I rapporti giuridici che sorgono tra il Venditore e l'Acquirente-Consumatore, non espressamente regolati dalla presente Informativa sui Reclami o dalle Condizioni, saranno disciplinati dalle disposizioni pertinenti del Codice Civile della Repubblica Ceca e dalla Legge sui Consumatori.

7. Nel concludere ed eseguire il Contratto d'Acquisto, il Venditore agisce nell'ambito delle proprie attività commerciali. Il Venditore è un imprenditore che fornisce la Merce all'Acquirente direttamente o tramite altri imprenditori.

Qualsiasi reclamo dovrà contenere:

- numero d'Ordine;
- data dell'Ordine;
- documento fiscale per la Merce acquistata o altra prova di acquisto della Merce dal Venditore;
- data di presa in consegna della Merce da parte dell'Acquirente;
- nome e cognome dell'Acquirente;
- dati di contatto dell'Acquirente (numero di telefono, e-mail);
- nome/i della Merce;
- descrizione del difetto della Merce.

L'Acquirente deve, inoltre, indicare se la Merce è stata acquistata come Merce di seconda o terza qualità e il motivo per cui è stata venduta come Merce di seconda o terza qualità, ossia per quale difetto è stata venduta in tale regime (ad es. danni estetici alla superficie).

Quando si presenta un reclamo, l'Acquirente dovrà indicare il pezzo difettoso o mancante direttamente nelle istruzioni di montaggio e inviarlo a noi insieme al reclamo. In questo modo sarà possibile velocizzare l'intero processo di elaborazione del reclamo.

Quando si presenta un reclamo, l'Acquirente dovrà includere nello stesso reclamo anche:

- una foto che illustri in modo verificabile il difetto o il danno alla Merce acquistata;
- l'etichetta di produzione dell'imballaggio della Merce o una copia/fotografia della stessa (se disponibile);
- una foto dell'imballo di trasporto con l'etichetta di trasporto, compresi i rivestimenti interni (se la Merce è danneggiata).

Per presentare un reclamo, è possibile utilizzare il modulo di reclamo (disponibile per il download nei dettagli dell'Ordine sul proprio profilo, sul Sito web del Venditore o alla fine della presente Informativa sui Reclami). L'utilizzo di questo modulo di reclamo/recesso/restituzione contribuirà a velocizzare e facilitare la gestione di un reclamo. Pertanto, consigliamo questa opzione.

Imballaggio della Merce oggetto di reclamo

- La Merce oggetto di reclamo deve essere ben imballata prima della spedizione. A tal fine è possibile utilizzare il materiale di imballaggio originale. Se l'imballaggio originale non può più essere utilizzato, è necessario sostituirlo in modo che la Merce sia sufficientemente protetta da ulteriori danni che potrebbero verificarsi durante il trasporto al Venditore.

- In caso di dubbi sull'imballaggio della Merce per la spedizione di ritorno, si prega di visitare il Sito web del Venditore o di contattarci all'Indirizzo e-mail del Venditore.

I. Responsabilità per la qualità al momento dell'accettazione

1. I diritti e gli obblighi delle Parti in merito ai diritti derivanti da un'esecuzione difettosa sono disciplinati dalle relative norme giuridiche generalmente vincolanti (in particolare le disposizioni degli Artt. da 1914 a 1925, degli Artt. da 2099 a 2117 e degli Artt. da 2161 a 2174b del Codice Civile della Repubblica Ceca e della Legge sui Consumatori e successive modifiche).

2. L'Informativa sui Reclami è disciplinata dalle disposizioni delle Condizioni dell'e-shop del Venditore, disponibili sul Sito web del Venditore <https://www.bonami.it/c/condizioni>.

3. Se la Merce acquistata è un bene mobile tangibile collegato a contenuti digitali o a un servizio di contenuti digitali in modo tale da non essere in grado di svolgere le proprie funzioni senza di essi (di seguito "Merce con Proprietà Digitali"), le disposizioni che prevedono la responsabilità del Venditore per i difetti si applicheranno anche alla fornitura di contenuti digitali o di un servizio di contenuti digitali, anche se forniti da terzi. Questa disposizione non si applicherà se dal contenuto del Contratto d'Acquisto e dalla natura della transazione risulta che essi sono forniti separatamente.

4. Il Venditore garantisce all'Acquirente che la Merce è priva di difetti al momento della presa in consegna e, in particolare, che la Merce:

4.1. corrisponda alla descrizione, al tipo e alla quantità concordata, nonché alla qualità, alla funzionalità, alla compatibilità, all'interoperabilità e alle altre caratteristiche concordate;

4.2. sia idonea allo scopo per il quale l'Acquirente la richiede e che il Venditore ha approvato; e

4.3. sia corredata degli accessori e delle istruzioni per l'uso concordati, comprese le istruzioni per il montaggio o l'installazione.

5. Il Venditore garantisce all'Acquirente che, oltre alle proprietà concordate:

5.1. la Merce sia idonea allo scopo per la quale è abitualmente utilizzata, anche in relazione ai diritti di terzi, alla legislazione, alle norme tecniche o, in assenza di norme tecniche, ai codici di condotta del settore di riferimento;

5.2. la quantità, la qualità e le altre caratteristiche, tra cui la durata, la funzionalità, la compatibilità e la sicurezza, corrispondono alle caratteristiche usuali della Merce dello stesso tipo che l'Acquirente può ragionevolmente aspettarsi, anche con riferimento alle dichiarazioni pubbliche fatte dal Venditore, in particolare alla pubblicità o all'etichettatura, a meno che il Venditore non dimostri che non ne era a conoscenza o che sono state modificate al momento della conclusione del Contratto d'Acquisto in modo almeno paragonabile a quello in cui sono state fatte; o che non avrebbero potuto influenzare la decisione dell'Acquirente di acquistare;

5.3. la Merce è fornita con gli accessori, compresi l'imballaggio, le istruzioni di montaggio e altre istruzioni per l'uso, che l'Acquirente può ragionevolmente aspettarsi; e

5.4. la Merce corrisponde per qualità o design al campione o al modello fornito dal Venditore all'Acquirente prima della conclusione del Contratto d'Acquisto.

6. Le disposizioni dell'Art. I (5) della presente Informativa sui Reclami non si applicano se il Venditore ha specificamente notificato all'Acquirente prima della stipula del Contratto d'Acquisto che alcune caratteristiche della Merce differiscono e l'Acquirente ha espressamente acconsentito a ciò al momento della stipula del Contratto d'Acquisto.

7. Il Venditore è altresì responsabile nei confronti dell'Acquirente per qualsiasi difetto causato da un montaggio o da un'installazione non corretti effettuati dal Venditore o sotto la responsabilità del Venditore ai sensi del Contratto d'Acquisto. Ciò vale anche nel caso in cui il montaggio o l'installazione sono stati effettuati dall'Acquirente e il difetto si è verificato a causa di una carenza nelle istruzioni fornite dal Venditore o, se l'oggetto ha proprietà digitali, dal fornitore del contenuto digitale o del servizio di contenuto digitale.

8. Inoltre, le disposizioni di cui agli Artt. I (4) e I (5) della presente Informativa sui Reclami non si applicano alla Merce venduta:

8.1. a un prezzo inferiore a causa di un difetto per il quale è stato concordato un prezzo inferiore;

8.2. come usata, a causa di un difetto corrispondente al grado di utilizzo o di usura della Merce al momento del suo ricevimento da parte dell'Acquirente, o se ciò risulta dalla natura della Merce.

9. Il Venditore non sarà responsabile nei confronti dell'Acquirente per:

9.1. un difetto di cui l'Acquirente era a conoscenza al momento della stipula del Contratto d'Acquisto;

9.2. un difetto causato dall'Acquirente stesso, compresi i difetti derivanti da un uso improprio della Merce in contrasto alle istruzioni per l'uso o causati durante il cosiddetto "montaggio fai da te", o come risultato di esso, vale a dire il montaggio che non è parte del Contratto d'Acquisto e il difetto non è sorto sulla base di istruzioni errate fornite nelle istruzioni di montaggio; o

9.3. normale usura della Merce causata dal suo normale utilizzo.

10. Se il difetto si manifesta entro 1 (uno) anno dalla presa in consegna, la Merce sarà considerata difettosa al momento della presa in consegna, a meno che la natura stessa della Merce o del difetto non lo impedisca. Tale termine è sospeso per il periodo in cui l'Acquirente non è in grado di utilizzare la Merce se il reclamo del difetto è giustificato.

11. In caso di Merce con Proprietà Digitali, il Venditore dovrà garantire che all'Acquirente vengano forniti gli aggiornamenti concordati del contenuto digitale o del servizio di contenuto digitale.

12. Oltre agli aggiornamenti concordati, il Venditore garantirà che l'Acquirente riceva gli aggiornamenti necessari a garantire che la Merce mantenga le caratteristiche di cui all'Art. I (4) e I (5) della presente Informativa sui Reclami dopo la presa in consegna e che l'Acquirente sia informato della loro disponibilità:

12.1. per un periodo di 2 (due) anni, se il Contratto d'Acquisto richiede la fornitura di contenuti digitali o di un servizio di contenuti digitali su base continuativa per un certo

periodo di tempo, e, se la fornitura di tali contenuti è concordata per un periodo superiore a 2 (due) anni, per l'intero periodo;

12.2. per tutto il tempo in cui l'Acquirente può ragionevolmente aspettarsi di essere avvisato se il contenuto digitale o il servizio di contenuto digitale deve essere fornito una tantum ai sensi del Contratto d'Acquisto; ciò sarà valutato sulla base del tipo e dello scopo dell'articolo, della natura del contenuto digitale o del servizio di contenuto digitale, e tenendo conto delle circostanze al momento della conclusione del Contratto di Acquisto e della natura dell'obbligo;

13. Le disposizioni di cui all'Art. I (12) della presente Informativa sui Reclami non si applicheranno se il Venditore ha specificamente notificato all'Acquirente, prima della conclusione del Contratto d'Acquisto, che gli aggiornamenti non saranno forniti e l'Acquirente ha espressamente acconsentito a ciò al momento della stipula del Contratto d'Acquisto.

14. Se l'Acquirente non esegue l'aggiornamento entro un termine ragionevole, perde i diritti derivanti da un difetto che si è manifestato esclusivamente a causa del mancato aggiornamento, a condizione che l'Acquirente sia stato informato dell'aggiornamento o delle conseguenze della sua mancata esecuzione, o se l'Acquirente non ha eseguito l'aggiornamento o lo ha eseguito in modo errato a causa di una carenza nel manuale. Se, in base al Contratto di Acquisto, il contenuto digitale o il servizio di contenuto digitale deve essere fornito in modo continuativo per un certo periodo di tempo, e se il difetto si manifesta o si verifica entro il periodo specificato all'Art. I (12.1) della presente Informativa sui Reclami, il contenuto digitale o il servizio di contenuto digitale sarà considerato fornito in modo errato.

15. L'Acquirente può presentare un reclamo in relazione a un difetto che si manifesta sulla Merce entro due (2) anni dalla presa in consegna.

16. In caso di Merce con Proprietà Digitali e nel caso in cui il contenuto digitale o il servizio di contenuto digitale deve essere fornito in modo continuativo per un certo periodo di tempo ai sensi del Contratto d'Acquisto, l'Acquirente può reclamare un difetto che si verifica o si manifesta in relazione a tale Merce entro due (2) anni dalla presa in consegna. Se la prestazione deve essere fornita per un periodo superiore a due anni, l'Acquirente ha il diritto di reclamare un difetto che si verifica o si manifesta durante tale periodo.

II. Garanzia di qualità

1. Oltre ai diritti dell'Acquirente derivanti da prestazioni difettose, il Venditore fornisce anche una garanzia di qualità per tutte le merci, in base alla quale il Venditore si impegna a garantire che le merci, per un determinato periodo di tempo, siano adatte all'uso per lo scopo abituale o che mantengano le loro caratteristiche abituali.

2. Il periodo di garanzia per un Acquirente-Consumatore è di 24 (ventiquattro) mesi, a meno che non sia previsto un periodo di garanzia più lungo nella dichiarazione di garanzia o altrimenti indicato per la singola Merce (ad esempio sulla confezione). Il periodo di garanzia per un Acquirente che agisce nell'ambito della propria attività commerciale o di altro tipo al momento della stipula e dell'esecuzione del Contratto d'Acquisto è di 24 (ventiquattro) mesi.

3. La Merce venduta a un prezzo inferiore a causa di un difetto per il quale è stato concordato un prezzo inferiore non è coperta dalla garanzia di qualità per quanto riguarda lo stesso difetto.

4. Il periodo di garanzia inizia a decorrere dalla presa in consegna della Merce da parte dell'Acquirente o di un terzo designato dall'Acquirente.

III. Diritti derivanti dalla Merce difettosa

1. Se la Merce presenta un difetto, l'Acquirente può richiedere la rimozione del difetto. A sua discrezione, l'Acquirente può richiedere la consegna di Merce nuova priva di difetti o la riparazione della Merce, a meno che il metodo scelto per eliminare il difetto non sia fattibile o sproporzionatamente costoso rispetto all'altro; ciò viene valutato, in particolare, in relazione all'importanza del difetto, al valore che la Merce avrebbe avuto senza il difetto e se l'altro metodo è in grado di rimediare al difetto senza notevoli inconvenienti per l'Acquirente.

2. Il Venditore può rifiutarsi di porre rimedio al difetto se ciò non è fattibile o è sproporzionatamente costoso, soprattutto in relazione all'importanza del difetto e al valore che la Merce avrebbe avuto senza il difetto.

3. Il Venditore dovrà porre rimedio al difetto entro un tempo ragionevole dalla presentazione del reclamo, in modo da non causare notevoli disagi all'Acquirente, tenendo conto della natura della Merce e dello scopo per cui l'Acquirente ha acquistato la stessa. Per rimediare al difetto, il Venditore prenderà in consegna la Merce a proprie spese. Se è necessario smontare la Merce che è stata assemblata in conformità alla sua natura e allo scopo prima che il difetto si manifestasse, il Venditore smonterà la Merce difettosa e assemblerà la Merce riparata o nuova o pagherà i costi associati.

4. L'Acquirente può richiedere uno sconto ragionevole o recedere dal Contratto d'Acquisto se:

4.1. il Venditore si è rifiutato di porre rimedio al difetto o non lo ha fatto in conformità all'Articolo III (3) della presente Informativa sui Reclami;

4.2. il difetto si manifesta ripetutamente;

4.3. il difetto costituisce una violazione sostanziale del Contratto d'Acquisto; o

4.4. dalla comunicazione del Venditore o dalle circostanze risulta evidente che il difetto non potrà essere eliminato in tempi ragionevoli o senza notevoli inconvenienti per l'Acquirente.

5. Se il difetto è insignificante, l'Acquirente non può recedere dal Contratto d'Acquisto (ai sensi dell'Art. III (4) della presente Informativa sui Reclami). Se l'Acquirente recede dal Contratto d'Acquisto, il Venditore rimborserà il prezzo d'acquisto all'Acquirente senza indebito ritardo dopo aver ricevuto la Merce o dopo che l'Acquirente avrà dimostrato di aver inviato la Merce.

6. In caso di vendita di Merce di seconda mano e di Merce venduta a un prezzo inferiore a causa dell'esistenza di un difetto, l'Acquirente avrà diritto a uno sconto ragionevole anziché al diritto di sostituire la Merce stessa.

7. Il Venditore non è tenuto a soddisfare la richiesta dell'Acquirente se dimostra che l'Acquirente era a conoscenza del difetto della Merce prima di prenderla in consegna o che l'Acquirente ha causato il difetto.

8. Se la Merce o parte di essa viene sostituita, la responsabilità del Venditore si applica come se fosse stata acquistata Merce o parti di essa nuova.

IV. Modalità di reclamo

1. L'Acquirente è tenuto a reclamare il difetto presso il Venditore da cui ha acquistato la Merce senza ritardi ingiustificati dopo che ha scoperto il difetto o avrebbe potuto scoprirlo con un'ispezione tempestiva e con la necessaria attenzione.

2. I diritti derivanti dalla responsabilità per la Merce difettosa devono essere esercitati presso il Venditore. In particolare, l'Acquirente può esercitare i diritti derivanti dalla responsabilità per la Merce difettosa attraverso le seguenti modalità:

2.1. di persona, presso Bonami – Claims Dpt. Prologis Park Prague Airport Průmyslová 482 (GATE1) 252 61, Jeneč, Czech Republic

2.2. al seguente numero di telefono: +39 04221697054

2.3. all'Indirizzo e-mail del Venditore: aiuto@bonami.it

2.4. tramite la chat online disponibile nel Sito web del Venditore.

3. Se per la riparazione della Merce viene designata un'altra persona che risiede presso i locali del Venditore o in locali più vicini all'Acquirente, quest'ultimo eserciterà il diritto di riparazione con la persona designata per effettuare la riparazione.

4. Ad eccezione dei casi in cui sia designata un'altra persona per effettuare la riparazione, il Venditore riceverà i reclami all'indirizzo specificato all'Articolo IV (2.1), in qualsiasi stabilimento in cui sia possibile ricevere un reclamo in relazione alla Merce venduta, o presso la propria sede.

5. Nel presentare un reclamo, l'Acquirente dovrà comunicare al Venditore il numero d'ordine, il proprio nome e cognome, i dati di contatto (numero di telefono, e-mail), il nome della Merce, la data dell'Ordine e la data di ricevimento della Merce, la descrizione del difetto, fornire fotografie del difetto lamentato (se possibile), richiedere le modalità di gestione del reclamo e presentare un documento fiscale per la Merce acquistata.

6. Per presentare un reclamo l'Acquirente può utilizzare il modello di modulo di reclamo fornito dal Venditore, che costituisce un Allegato alla presente Informativa sui Reclami ed è disponibile sul Sito web del Venditore.

7. L'Acquirente è tenuto a identificare il difetto denunciato e la sua entità, in particolare presentando la Merce o inviando fotografie in cui il danno sia verificabile. Non è possibile avviare l'elaborazione del reclamo senza descrivere il difetto denunciato e la sua entità.

8. A seconda della natura del difetto lamentato e del metodo richiesto per la gestione del reclamo, e a meno che il Venditore e l'Acquirente non concordino diversamente, il Venditore può richiedere la consegna della Merce, comprese tutte le loro parti e accessori.

9. L'Acquirente è tenuto a imballare la Merce oggetto del reclamo nell'imballaggio originale o in un altro imballaggio in modo da evitare ulteriori danni. L'Acquirente può consultare le istruzioni per l'imballaggio della Merce disponibili sul Sito web del Venditore. L'Acquirente è tenuto a consegnare la Merce oggetto del reclamo pulita e completa. L'invio di Merce molto

sporca e non igienica può comportare il rifiuto del reclamo. In tal caso, il Venditore restituirà la Merce all'indirizzo dell'Acquirente e quest'ultimo non avrà diritto al rimborso delle spese di spedizione.

10. Per rimediare al difetto, il Venditore prenderà in consegna la Merce a proprie spese, salvo diverso accordo tra il Venditore e l'Acquirente. Se è necessario smontare la Merce che è stata assemblata in conformità alla sua natura e al suo scopo prima che il difetto si manifestasse, il Venditore smonterà la Merce difettosa e assemblerà la Merce riparata o nuova o pagherà i costi ad essa associati.

11. Quando si consegna al Venditore merce che non supera i 10 kg, si consiglia all'Acquirente di inviare la merce oggetto del reclamo tramite il servizio Bartolini; l'Acquirente deve semplicemente portare la merce imballata in una qualsiasi filiale di Bartolini, indicare il numero identificativo: +390464481511 e Bartolini provvederà alla consegna della merce al Venditore.

12. Il Venditore non accetta di ricevere la Merce oggetto del reclamo tramite il servizio di contrassegno; qualsiasi spedizione inviata in questo modo verrà restituita al mittente e la liquidazione del reclamo potrebbe quindi prolungarsi inutilmente.

13. Dopo la presentazione del reclamo, il Venditore invierà una conferma scritta all'Acquirente, indicando la data in cui l'Acquirente ha presentato il reclamo, il contenuto del reclamo, il metodo di gestione del reclamo richiesto dall'Acquirente e i dati di contatto dell'Acquirente per fornire informazioni sulla liquidazione del reclamo. Tale obbligo si applica anche ad altre persone designate per effettuare le riparazioni ai sensi dell'Articolo IV (3) della presente Informativa sui Reclami.

V. Gestione dei reclami

1. Un reclamo, compresa la rimozione di un difetto, deve essere risolto e l'Acquirente deve essere informato della risoluzione entro 30 (trenta) giorni dalla data del reclamo, a meno che il Venditore e l'Acquirente non concordino un periodo più lungo. Se l'oggetto dell'obbligazione è la fornitura di contenuto digitale, compreso il contenuto digitale consegnato su un supporto tangibile, o un servizio di contenuto digitale, il reclamo deve essere risolto entro un termine ragionevole, tenendo conto della natura del contenuto digitale o del servizio di contenuto digitale e dello scopo per cui l'Acquirente lo ha richiesto.

2. Il periodo di soluzione di un reclamo inizia il giorno successivo alla presentazione del reclamo stesso. Il giorno successivo a quello in cui l'Acquirente ha presentato il reclamo sarà il primo giorno del periodo di 30 (trenta) giorni. Se il periodo termina di sabato, domenica o in un giorno festivo, il termine per la soluzione del reclamo scade il giorno lavorativo successivo.

3. La soluzione del reclamo è subordinata al fatto che l'Acquirente fornisca al Venditore l'assistenza necessaria per la soluzione del reclamo stesso: in particolare, che l'Acquirente consenta al Venditore di esaminare la Merce oggetto del reclamo. Se è necessario integrare i dettagli o le informazioni fornite nel reclamo, il Venditore chiederà all'Acquirente di integrarli nella misura richiesta. Questo periodo non sarà incluso nel termine per la soluzione del reclamo.

4. Dopo la scadenza del termine di cui all'Art. V (1) della presente Informativa sui Reclami, l'Acquirente può recedere dal Contratto d'Acquisto o richiedere uno sconto ragionevole.

5. Dopo la soluzione del reclamo, il Venditore invierà all'Acquirente una conferma scritta della data e del metodo di soluzione del reclamo, compresa la conferma della riparazione e della sua durata, oppure una giustificazione scritta del rifiuto del reclamo. La dichiarazione sulla soluzione del reclamo sarà inviata all'indirizzo specificato nel reclamo, altrimenti all'Indirizzo e-mail dell'Acquirente specificato nell'interfaccia utente o nell'Ordine. Tale obbligo si applica anche ad altre persone designate dal Venditore per effettuare le riparazioni ai sensi dell'Articolo IV (3) della Informativa sui Reclami.

6. Chiunque abbia un diritto derivante da una prestazione difettosa ha diritto anche al rimborso delle spese ragionevolmente sostenute per l'esercizio di tale diritto. Tuttavia, se l'Acquirente non esercita il diritto al rimborso entro 1 (uno) mese dalla scadenza del termine entro il quale il difetto deve essere denunciato, il diritto al rimborso non è stato esercitato in tempo. Se l'Acquirente sceglie un mezzo di consegna standard diverso da quello più economico offerto dal Venditore, quest'ultimo rimborserà solo i costi corrispondenti al mezzo di consegna più economico.

7. L'Acquirente è tenuto a prendere in consegna la Merce oggetto del reclamo entro e non oltre il trentesimo giorno dalla scadenza del termine per la soluzione del reclamo o dalla notifica del Venditore. Dopo la scadenza di tale termine, il Venditore avrà il diritto di addebitare all'Acquirente un costo per la custodia della Merce. Se l'Acquirente non prende in consegna la Merce entro un termine ragionevole dopo che il Venditore lo ha informato della possibilità di prendere in consegna la Merce, il Venditore avrà diritto ad un giusto compenso per il deposito. Se l'Acquirente non prende in consegna la Merce dopo che il reclamo è stato risolto entro sei (6) mesi dalla data in cui l'Acquirente è stato informato della soluzione, il Venditore avrà il diritto di vendere la Merce oggetto del reclamo e di utilizzare il ricavato per pagare le spese di deposito.

VI. Recesso dal Contratto d'Acquisto

1. Le disposizioni di cui al presente Articolo si applicano ai casi in cui il Contratto d'Acquisto sia stato concluso tra il Venditore e un Acquirente-Consumatore. Ai sensi della Legge sui Consumatori e delle Condizioni, per consumatore si intende un acquirente persona fisica che, nel concludere ed eseguire un Contratto d'Acquisto, non agisce nell'ambito della propria attività commerciale o di altra attività imprenditoriale ovvero nell'esercizio indipendente della propria professione.

2. L'Acquirente-Consumatore ha il diritto di recedere dal Contratto d'Acquisto entro 14 (quattordici) giorni dalla data in cui l'Acquirente-Consumatore o un terzo designato dall'Acquirente, diverso dal vettore, prende in consegna la Merce, oppure:

2.1. l'ultimo pezzo della Merce, se l'Acquirente ha ordinato più pezzi di Merce in un unico Ordine che vengono consegnati separatamente;

2.2. l'ultimo articolo o parte di una consegna di Merce composta da più articoli o parti; oppure

2.3. la prima consegna di Merce, se il Contratto d'Acquisto prevede una fornitura regolare di Merce per un periodo di tempo concordato.

3. L'Acquirente, se nella posizione di consumatore, riconosce che, ai sensi dell'art. 1837 del Codice Civile della Repubblica Ceca, non è consentito, tra l'altro, recedere dal Contratto d'Acquisto relativo alla fornitura di:

3.1. Merce prodotta secondo le esigenze dell'Acquirente o adattati alle sue necessità personali;

3.2. Merce con una data di scadenza ravvicinata;

3.3. Merce che, per sua natura, è stata irrimediabilmente mescolata con altra Merce dopo la consegna;

3.4. Merce in imballaggi sigillati che non sono adatti alla restituzione, per motivi di salute o igiene, dopo che l'Acquirente ha rotto tali imballaggi;

3.5. una registrazione audio o video o un programma per computer in una confezione sigillata, se l'Acquirente l'ha rotta.

4. Il recesso dal Contratto d'Acquisto deve essere inviato al Venditore entro il termine indicato all'Articolo VI (2) della presente Informativa sui Reclami. Per recedere dal Contratto d'Acquisto, l'Acquirente-Consumatore può utilizzare il modulo di recesso fornito dal Venditore, che costituisce un Allegato alla presente Informativa sui Reclami, disponibile sul Sito web del Venditore.

5. L'Acquirente-Consumatore può inviare il modulo di recesso dal Contratto d'Acquisto (modulo di reclamo), tra l'altro, all'Indirizzo e-mail Venditore: sluzebnicek@bonami.cz o allegarlo alla spedizione contenente la Merce restituita. Se, per qualsiasi motivo, l'Acquirente-Consumatore non può allegare il modulo di recesso dal Contratto d'Acquisto, dovrà allegare alla spedizione almeno il numero d'ordine, il proprio nome e cognome e il numero di conto di rimborso.

6. Se possibile, l'Acquirente-Consumatore dovrà restituire la Merce nella sua confezione originale.

7. L'Acquirente-Consumatore è tenuto a imballare la Merce restituita in maniera adeguata prima della spedizione. A tal fine è possibile utilizzare il materiale di imballaggio originale. Se l'imballaggio originale non può più essere utilizzato, è necessario sostituirlo in modo che la Merce sia protetta da eventuali danni che potrebbero verificarsi durante il trasporto al Venditore.

8. Per recedere dal Contratto d'Acquisto, l'Acquirente-Consumatore dovrà inviare la Merce a:

Bonami - Ufficio Reclami, GLS UDINE - Frogman - 1915E

Viale Palmanova 460

33100 Udine

Italia.

L'Acquirente-Consumatore dovrà inviare o restituire la merce al Venditore senza indebiti ritardi, al più tardi entro 14 (quattordici) giorni dal recesso dal Contratto d'Acquisto, a meno che il Venditore non si sia offerto di ritirare la Merce stessa. Il termine di cui alla frase precedente si considera rispettato se l'Acquirente-Consumatore spedisce la Merce prima della sua scadenza. Se l'Acquirente-Consumatore recede dal Contratto d'Acquisto, l'Acquirente dovrà sostenere i costi relativi alla restituzione della Merce al Venditore, anche

se la Merce non può essere restituita tramite i servizi postali ordinari a causa della sua natura.

9. Se l'Acquirente-Consumatore recede dal Contratto d'Acquisto ai sensi dell'Articolo VI (2) della presente Informativa sui Reclami, il Contratto d'Acquisto sarà risolto con effetto ex tunc. L'Acquirente-Consumatore riconosce di essere responsabile nei confronti del Venditore per la riduzione del valore della Merce risultante dalla manipolazione di tali Merce in modo diverso da quello necessario per conoscere la natura e le caratteristiche della Merce o la sua funzionalità, compresi eventuali danni all'imballaggio. Se l'Acquirente-Consumatore ha ridotto il valore della Merce, il Venditore avrà il diritto di compensare unilateralmente la richiesta di risarcimento dei danni causati alla Merce con la richiesta dell'Acquirente di rimborso del prezzo di acquisto.

10. Se l'Acquirente-Consumatore recede dal Contratto d'Acquisto ai sensi dell'Articolo VI (2) della presente informativa sui Reclami, il Venditore restituirà il denaro ricevuto dall'Acquirente-Consumatore utilizzando lo stesso metodo con cui il Venditore lo aveva ricevuto dall'Acquirente. Il Venditore avrà il diritto di restituire la prestazione fornita al momento della restituzione della Merce da parte dell'Acquirente o in altro modo se l'Acquirente-Consumatore è d'accordo e se non deve sostenere alcun costo aggiuntivo a tale riguardo. Se l'Acquirente-Consumatore recede dal Contratto d'Acquisto, il Venditore non sarà obbligato a restituire all'Acquirente i fondi ricevuti fino a quando il Venditore non riceverà la Merce o fino a quando l'Acquirente-Consumatore non dimostrerà di aver rispedito la Merce al Venditore, se precedente.

11. L'Acquirente-Consumatore, che recede dal Contratto d'Acquisto, sostiene le spese relative alla restituzione della Merce al Venditore, anche se la Merce non può essere restituita a causa della sua natura tramite spedizione standard (spedizioni di Merce Ingombrante). Il Venditore non rimborserà tali costi all'Acquirente. I costi di restituzione della Merce saranno determinati dal listino prezzi del vettore scelto dall'Acquirente-Consumatore, mentre per le spedizioni di Merce Ingombrante i costi di trasporto saranno calcolati individualmente in base alle dimensioni e al peso della Merce.

12. I costi diretti associati alla restituzione della Merce saranno a carico dell'Acquirente-Consumatore. Il Venditore non rimborserà all'Acquirente-Consumatore tali costi nemmeno a posteriori.

13. Qualora il Venditore preveda uno sconto sulla Merce a titolo di compensazione per la loro qualità prima del recesso dal Contratto di Acquisto, tale importo sarà dedotto in caso di successivo recesso dal Contratto d'Acquisto e all'Acquirente-Consumatore sarà rimborsato il denaro meno l'importo dello sconto previsto.

14. I buoni elettronici con un codice univoco generato automaticamente, che non vengono consegnati su un supporto tangibile, costituiscono un contenuto digitale. L'Acquirente non potrà recedere dal Contratto d'Acquisto di tale contenuto digitale dopo aver ricevuto il codice generato elettronicamente e, quindi, richiedere un rimborso qualora (i) l'Acquirente presti per iscritto il proprio consenso alla consegna del contenuto digitale durante il periodo di recesso del Contratto d'Acquisto; (ii) l'Acquirente riconosca che con tale consenso rinuncia al proprio

diritto di recesso dal Contratto d'Acquisto; e (iii) il Venditore confermi per iscritto tale rinuncia.

15. Se, insieme alla Merce, è stato fornito all'Acquirente-Consumatore un regalo, il contratto di donazione tra il Venditore e l'Acquirente-Consumatore viene stipulato con la condizione per cui, se l'Acquirente-Consumatore recede dal Contratto d'Acquisto, il contratto di donazione relativo a tale regalo cessa di essere efficace e l'Acquirente-Consumatore è tenuto a restituire il regalo al Venditore insieme alla Merce.

16. Nei casi in cui l'Acquirente abbia il diritto di recedere dal Contratto d'Acquisto, anche il Venditore avrà il diritto di recedere dal Contratto d'Acquisto in qualsiasi momento, fino a quando l'Acquirente non prenderà in consegna la merce. In tal caso, il Venditore restituirà il prezzo di acquisto all'Acquirente-Consumatore senza indebito ritardo, sotto forma di bonifico bancario sul conto indicato dall'Acquirente.

17. Le istruzioni sul diritto di recesso previsto dalla legge e un modello di recesso fanno parte delle Condizioni e sono disponibili sul Sito web del Venditore.

VII. Restituzione della Merce entro 365 giorni

1. Il Venditore consente all'Acquirente-Consumatore di recedere dal Contratto d'Acquisto senza indicarne i motivi e di restituire la Merce entro 365 (trecentosessantacinque) giorni e, nei casi specificati all'Art. VII (2.2) della presente Informativa sui Reclami, 45 (quarantacinque) giorni (di seguito "Periodo di Restituzione Esteso"), dal giorno successivo a quello in cui l'Acquirente o un terzo designato dall'Acquirente, diverso dal vettore, prende in consegna la Merce, oppure:

1.1. l'ultimo pezzo della Merce, se l'Acquirente ha ordinato più pezzi di Merce in un unico Ordine che vengono consegnati separatamente;

1.2 l'ultimo articolo o parte di una consegna della Merce composta da più articoli o parti; oppure

1.3 la prima consegna di Merce, se il Contratto d'Acquisto prevede una fornitura regolare di Merce per un periodo di tempo concordato.

2. Il Periodo di Restituzione Esteso non si applica alla vendita di:

2.1. prodotti farmaceutici e/o cosmetici - l'Acquirente-Consumatore può restituire tali prodotti solo entro 14 (quattordici) giorni presa in consegna;

2.2. materassi separati - l'Acquirente-Consumatore può restituire tali prodotti solo entro 45 (quarantacinque) giorni dalla presa in consegna;

2.3. Merce di seconda e terza qualità - l'Acquirente-Consumatore può restituire tali prodotti solo entro 14 (quattordici) giorni dalla presa in consegna;

2.4. blocchi cucina - l'Acquirente-Consumatore può restituire tali prodotti solo entro 14 (quattordici) giorni dalla presa in consegna.

3. Nell'ambito del Periodo di Restituzione Esteso, il Venditore si riserva il diritto di ridurre il prezzo di acquisto rimborsato. Le deduzioni dal prezzo di acquisto della Merce sono le seguenti:

3.1. se la Merce viene restituita oltre il periodo di recesso previsto dalla legge e specificato nell'Articolo VI della presente Informativa sui Reclami, il Venditore avrà il diritto di ridurre

l'importo rimborsato del 5% (cinque per cento) per ogni mese iniziato in cui l'Acquirente era in possesso della Merce;

3.2. se la Merce non viene restituita nel materiale di imballaggio originale, l'importo del rimborso viene ridotto del 15% (quindici per cento) del prezzo di acquisto;

3.3. se la Merce restituita è sporca, usurata, danneggiata o distrutta, il Venditore ha il diritto di restituire tale Merce all'Acquirente senza il diritto a un risarcimento del valore di acquisto della stessa;

3.4. le detrazioni di cui sopra si riferiscono sempre a Merce specifica e possono essere sommate;

3.5. le riduzioni di cui sopra non si applicano al recesso legale dal Contratto d'Acquisto entro 14 (quattordici) giorni dalla presa in consegna della Merce ai sensi dell'Articolo VI della presente Informativa sui Reclami.

4. In caso di recesso dal Contratto d'Acquisto entro il Periodo di Restituzione Esteso ai sensi dell'Articolo VII (1) della presente Informativa sui Reclami, il Venditore restituirà i fondi ricevuti dall'Acquirente esclusivamente sotto forma di crediti corrispondenti al valore della Merce restituita depositati sul conto dell'Acquirente collegato al profilo cliente dell'Acquirente creato presso il Venditore.

La condizione per ottenere un rimborso sotto forma di crediti è la creazione di un profilo cliente dell'Acquirente presso il Venditore. Qualora l'Acquirente non abbia già un profilo cliente creato, il Venditore richiederà all'Acquirente di completare la registrazione prima che i crediti possano essere emessi. La mancata registrazione o il rifiuto di completare il processo di registrazione costituiscono un impedimento da parte dell'Acquirente che impedisce al Venditore di procedere al rimborso dei fondi.

I crediti ricevuti possono essere utilizzati per un successivo acquisto presso il Venditore entro sei (6) mesi dall'accredito sul profilo cliente dell'Acquirente. Dopo questo periodo, i crediti non utilizzati scadranno. L'Acquirente può controllare in qualsiasi momento il saldo del credito residuo nel proprio profilo cliente.

5. Tenendo conto delle circostanze, entro il Periodo di Restituzione Esteso, il Venditore ha la facoltà di decidere se i fondi devono essere restituiti all'Acquirente tramite bonifico sul conto bancario indicato nel modulo di recesso del Contratto d'Acquisto.

6. Se il Venditore prevede uno sconto sulla Merce a titolo di risarcimento per la sua qualità prima della restituzione della Merce, e la Merce viene successivamente restituita entro il Periodo di Restituzione Esteso tale importo sarà dedotto in caso di successiva restituzione della Merce e all'Acquirente sarà rimborsato il denaro decurtato dello sconto previsto.

7. Per richiedere il Periodo di Restituzione Esteso, l'Acquirente è tenuto ad allegare un modulo di recesso compilato (modulo di reclamo), che costituisce un Allegato alla presente Informativa sui Reclami ed disponibile sul Sito web del Venditore.

8. Il periodo di restituzione entro il Periodo di Restituzione Esteso è rispettato se il modulo di recesso viene inviato all'indirizzo del Venditore prima della scadenza del periodo indicato. L'Acquirente può anche inviare il modulo di recesso all'indirizzo e-mail del Venditore: aiuto@bonami.it.

9. L'Acquirente è tenuto a rispedire la Merce al Venditore senza indebiti ritardi, al più tardi entro 14 (quattordici) giorni dalla data in cui è stata effettuata la notifica di restituzione della Merce, entro il Periodo di Restituzione Esteso. Il termine si considera rispettato se l'Acquirente spedisce la Merce entro 14 (quattordici) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione da parte del Venditore.

10. Se l'Acquirente recede dal Contratto d'Acquisto, entro il Periodo di Restituzione Esteso, dovrà sostenere i costi associati alla restituzione della Merce al Venditore, anche se la Merce non può essere restituita tramite i servizi postali ordinari a causa della sua natura (spedizione di Merce Ingombrante). I costi diretti associati alla restituzione della Merce saranno a carico dell'Acquirente. Il Venditore non rimborserà all'Acquirente tali costi nemmeno a posteriori. I costi di restituzione della Merce saranno determinati dal listino prezzi del vettore scelto dall'Acquirente-Consumatore, mentre per le spedizioni di Merce Ingombrante, i costi di trasporto saranno calcolati individualmente in base alle dimensioni e al peso della Merce.

11. Se l'Acquirente restituisce la Merce entro il Periodo di Restituzione Esteso, il Venditore rimborserà all'Acquirente solo il prezzo ammortizzato della Merce, ad eccezione di eventuali detrazioni ai sensi dell'Articolo VII (3). Il Venditore non sarà tenuto a rimborsare all'Acquirente alcun altro costo associato all'acquisto della Merce (in particolare, ma non esclusivamente, i costi di trasporto e altri servizi associati alla consegna della Merce).

12. Il Venditore non sarà obbligato, in regione della restituzione della Merce entro il Periodo di Restituzione Esteso, a restituire il denaro ricevuto dall'Acquirente fino a quando l'Acquirente non restituirà la Merce al Venditore o fino a quando l'Acquirente non dimostrerà di aver spedito la stessa al Venditore, se precedente.

13. I buoni elettronici con un codice univoco generato automaticamente, che non vengono consegnati su un supporto tangibile, costituiscono un contenuto digitale. L'Acquirente non potrà restituire tale contenuto digitale dopo aver ricevuto il codice generato elettronicamente e, quindi, richiedere un rimborso entro il Periodo di Restituzione Esteso, qualora (i) l'Acquirente presti per iscritto il proprio consenso alla consegna del contenuto digitale durante il periodo di recesso del Contratto d'Acquisto; (ii) l'Acquirente riconosca che con tale consenso rinuncia al proprio diritto di recesso dal Contratto d'Acquisto; e (iii) il Venditore confermi per iscritto tale rinuncia.

14. Se insieme alla Merce è stato fornito all'Acquirente un regalo, il contratto di donazione tra il Venditore e l'Acquirente viene stipulato con la condizione successiva che, in caso di restituzione della Merce entro il Periodo di Restituzione Esteso, il contratto di donazione relativo a tale regalo cessa di essere efficace e l'Acquirente è tenuto a restituire il regalo al Venditore insieme alla Merce.

15. Ulteriori informazioni utili sui reclami sono disponibili sul Sito web del Venditore.

VIII. Disposizioni finali

Il Venditore si riserva il diritto di modificare o integrare unilateralmente la presente Informativa sui Reclami, per cui la versione precedente cesserà automaticamente di essere

valida con l'emissione della nuova versione. Tuttavia, questa disposizione non pregiudica i diritti e gli obblighi derivanti dalla precedente versione della stessa.

L'Acquirente ha il diritto di rifiutare qualsiasi modifica a qualsiasi parte della presente Informativa sui Reclami nel caso di servizi a lungo termine e ricorrenti forniti dal Venditore (es. abbonamenti) e, per questo motivo, può recedere da tale servizio per iscritto entro 14 (quattordici) giorni di calendario dalla data della notifica della modifica. Il rifiuto della modifica deve essere comunicato al Venditore al seguente indirizzo e-mail: aiuto@bonami.it.

Questa Informativa sui Reclami entra in vigore in data 18.07.2025.