

Skundų nagrinėjimo tvarkos politika BONAMI. CZ, a.s.

Buveinės adresas: Thámova 289/13, 186 00 Praha 8 - Karlín, Čekijos Respublika

Įmonės kodas: 242 30 111

El. paštas: pagalba@bonami.lt

Biuro kontaktinis adresas: Thámova 289/13, 186 00 Prague 8 – Karlín, Čekijos Respublika

Skundų pateikimo adresas: „Bonami“ skundų skyrius, OMNIVA LT (rūšiavimo centras) –

Packeta International, 98638055, Aviacijos g. 6 Karmėlava, LT-54462, Kaunas, Lietuva

Interneto svetainė: <https://www.bonami.lt>

Duomenys sąskaitai faktūrai išrašyti: Mokesčių mokėtojo kodas: CZ24230111

Sąskaitos Nr. 257014774/0300 (ČSOB),

IBAN: CZ65 0300 0000 0002 5701 4774.

Įregistruota Prahos miesto teismo tvarkomame įmonių registre, B dalis, 18575 įrašas (toliau – Pardavėjas) reglamentuoja kitas teises ir pareigas, susijusias su Pardavėjo atsakomybe už trūkumus, atsiradusius vykdant pirkimo sutartis tarp Pardavėjo ir kitų fizinių asmenų (toliau – Pirkėjas), nepatenkančius į Bonami.cz internetinės parduotuvės pirkimo – pardavimo sąlygų, kurias galite rasti svetainėje <https://www.bonami.lt/i/pirkimo-pardavimo-taisykles> (toliau – Sąlygos) taikymo sritį (toliau – Skundų nagrinėjimo tvarkos politika).

Įsiteisėjimo data: 2025 m. Birželis 26 d.

Pradinės nuostatos

1. Ši Skundų nagrinėjimo tvarkos politika reglamentuoja šalių santykius, susijusius su Pirkėjo ir Pardavėjo sudaryta pirkimo-pardavimo sutartimi (toliau – Pirkimo-pardavimo sutartis).

Pagal galiojančius teisės aktus Pirkėjas gali veikti kaip vartotojas ar kaip verslininkas (kartu – Pirkėjai).

2. Kai Pirkėjas yra ne vartotojas, santykiai, kurie nėra reglamentuojami šioje Skundų nagrinėjimo tvarkos politikoje ir Sąlygose, kurias galima rasti BONAMI.LT interneto svetainėje adresu: <https://www.bonami.lt/i/pirkimo-pardavimo-taisykles> reglamentuoja Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas ir Čekijos Respublikos civilinis kodeksas, įstatymas Nr. 89/2012 Coll., su pakeitimais.

3. Teisinius santykius, kylančius tarp Pardavėjo ir Pirkėjo - vartotojo, kurių nereglamentuoja ši Skundų nagrinėjimo tvarkos politika ar Sąlygos, reglamentuoja Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas, taip pat Čekijos Respublikos civilinio kodekso nuostatos. Šioje Skundų nagrinėjimo tvarkos politikoje nereglamentuojamoms teisėms ir pareigoms taikomos Sąlygų ir taikomų teisės aktų nuostatos, visų pirma:

- Civilinis kodeksas – Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas (aktuali redakcija) ir Čekijos Respublikos įstatymas Nr. 89/2012 Sb., Čekijos Respublikos civilinis kodeksas, su pakeitimais.
- Vartotojų įstatymas – Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas (aktuali redakcija).

- BDAR – 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendras duomenų apsaugos reglamentas).

4. Skundų nagrinėjimo tvarkos politika yra neatskiriama Sąlygų dalis. Pirkėjas, sudarydamas Pirkimo-pardavimo sutartį, išreiškia savo sutikimą su Sąlygomis bei šia Skundų nagrinėjimo tvarkos politika ir patvirtina, kad tinkamai susipažino su pirmiau nurodytais dokumentais.

5. Sąlygas ir kitą informaciją galima rasti Pardavėjo interneto svetainėje adresu www.bonami.lt.

6. Bonami.cz internetinės parduotuvės (toliau – Pardavėjo) pirkėjas yra arba pirkėjas - vartotojas, įsigyjantis prekes savo asmeniniams su verslu nesusijusiems poreikiams (toliau - Pirkėjas-vartotojas), arba pirkėjas-verslininkas, kuris sutarties sudarymo ir vykdymo metu veikia vykdydamas komercinę ar kitokią verslo veiklą arba savarankiškai užsiimdamas savo profesija (toliau - Pirkėjas-verslininkas). Pirkėjas-vartotojas ir Pirkėjas-verslininkas kartu vadinami Pirkėjais. Teisiniai santykiai, susidarantys tarp Pardavėjo ir Pirkėjo-vartotojo, kurie nėra aiškiai reglamentuoti šiose prekių grąžinimo taisyklėse arba prekybos sąlygose, reglamentuojami atitinkamais teisės aktais.

7. Pardavėjas yra verslininkas, kuris tiesiogiai arba per kitus verslininkus pristato prekes Pirkėjams.

Skunde turi būti nurodyta

Pirkimo užsakymo numeris

Prekių užsakymo / pirkimo data

Įsigytų prekių mokestinis dokumentas

Prekių pristatymo data

Vardas ir pavardė

Telefono numeris, el. paštas

Prekių pavadinimai

Trūkumų aprašymas

Nurodykite, jei prekės buvo įsigytos kaip prekės su nedideliais gamybos trūkumais (II rūšies) arba III rūšies prekės, ir priežastis, kodėl prekės buvo parduotos kaip prekės su nedideliais gamybos trūkumais (II rūšies) ir III rūšies prekės, t. y. dėl kokio trūkumo (pvz., estetinio paviršiaus pažeidimo).

Mums būtų labai naudinga, jei teikdami skundą trūkstantį arba sugedusią prekę dalį nurodytumėte (pažymėtumėte) prekę surinkimo instrukcijoje ir kartu su skundu atsiųstumėte mums tokią instrukciją. Tai paspartins visą skundo nagrinėjimo procedūrą.

Mums būtų itin naudinga, jei teikdami skundą prie skundo pridėtumėte:

Nuotrauką, iliustruojančią įsigytų prekių trūkumą ar sugadinimą;

Prekių pakuotės gamyklinę etiketę arba jos kopiją / nuotrauką (jei yra);

Prekės siuntimo pakuotės nuotrauką su siuntimo etikete, įskaitant vidinius užpildus (kai tai susiję su sugadintomis prekėmis).

Norėdami pateikti skundą, galite naudoti skundo / sutarties atsisakymo / prekės grąžinimo formą (ją galite rasti pirkimo užsakyme jūsų profilyje arba Pardavėjo svetainėje arba šios Skundų nagrinėjimo tvarkos politikos pabaigoje. Skundo / sutarties atsisakymo / prekės grąžinimo formos naudojimas pagreitinų ir palengvintų skundo nagrinėjimą. Todėl rekomenduojame naudoti šią formą. Formos naudojimas nėra privalomas

Prekių, dėl kurių pateiktas skundas, pakavimas

Nekokybiški gaminiai / prekės prieš išsiunčiant turi būti tinkamai supakuoti. Supakavimui galima naudoti originalią pakuotę. Jei nėra galimybės naudoti originalios pakuotės, prekę reikia supakuoti taip, kad ji būtų pakankamai apsaugota grąžinant ją Pardavėjui.

Jei nesate tikri dėl grąžinamos prekės pakavimo reikalavimų, apsilankykite mūsų svetainėje čia arba susisiekite su mumis adresu pagalba@bonami.lt.

I. Kokybė priėmimo metu

1. Šalių teises ir pareigas, susijusias su netinkamu Pirkimo–pardavimo sutarties vykdymu ir prekės kokybe, reglamentuoja privalomos taisyklės, visų pirma Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.364 straipsnis, 6.364(1)–6.364(4) straipsniai ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių įstatymas, taip pat Čekijos Respublikos civilinio kodekso 1914-1925, 2099-2117 ir 2161-2174 straipsniai.

2. Skundų nagrinėjimo tvarkos politika grindžiama galiojančiomis Sąlygų nuostatomis, kurias galima rasti Pardavėjo interneto svetainėje.

3. Jei įsigytas objektas yra materialus kilnojamas daiktas, kuris yra susijęs su skaitmeniniu turiniu arba skaitmeninio turinio paslauga taip, kad be jų negalėtų atlikti savo funkcijų (toliau – „prekės su skaitmeninėmis savybėmis“), nuostatos, nustatančios Pardavėjo atsakomybę už trūkumus, taip pat taikomos skaitmeninio turinio arba skaitmeninio turinio paslaugos teikimui, net jei ją teikia trečioji šalis. Ši nuostata netaikoma, jei iš pirkimo sutarties turinio ir sandorio pobūdžio aiškiai matyti, kad jos teikiamos atskirai.

4. Pardavėjas garantuoja Pirkėjui, kad prekės yra be trūkumų jas perimant, ypač kad prekės:

4.1 atitinka sutartą aprašymą, tipą ir kiekį, taip pat kokybę, funkcionalumą, suderinamumą, sąveiką ir kitas sutartas savybes,

4.2 yra tinkamos Pirkėjo prašomai ir Pardavėjo patvirtintai paskirčiai, ir

4.3 yra su sutartais priedais ir naudojimo instrukcijomis, įskaitant surinkimo ar montavimo instrukcijas.

5. Pardavėjas garantuoja Pirkėjui, kad be sutartų savybių

5.1 prekės yra tinkamos naudoti pagal paskirtį, kuriai paprastai naudojamos šio tipo prekės, įskaitant trečiųjų šalių teises, teisės aktus, techninius standartus arba, jei techninių standartų nėra, atitinkamo sektoriaus elgesio kodeksus,

5.2 kiekis, kokybė ir kitos savybės, įskaitant ilgaamžiškumą, funkcionalumą, suderinamumą ir saugą, atitinka įprastas to tipo prekių savybes, kurių Pirkėjas gali pagrįstai tikėtis, taip pat atsižvelgiant į Pardavėjo viešus pareiškimus, ypač reklamą ar ženklumą, išskyrus atvejus, kai Pardavėjas įrodo, kad apie juos nežinojo arba kad jie buvo pakeisti pirkimo sutarties sudarymo metu bent jau taip, kad buvo panašūs į pirminius, arba kad jie negalėjo turėti įtakos Pirkėjo sprendimui pirkti,

5.3 prekės yra tiekiamos su pirkėjas pagrįstai gali tikėtis priedais, įskaitant pakuotę, surinkimo instrukcijas ir kitas naudojimo instrukcijas; ir

5.4 prekės atitinka kokybę arba dizainą, pateiktą pirkėjui pardavėjo prieš sutarties sudarymą.

6. Pretenzijų tvarkymo taisyklių I skirsnio 5 punkto nuostatos netaikomos, jei Pardavėjas prieš sudarydamas sutartį aiškiai informavo Pirkėją, kad kai kurios prekių savybės skiriasi, ir Pirkėjas, sudarydamas sutartį, su tuo aiškiai sutiko.

7. Pardavėjas taip pat atsako Pirkėjui už bet kokius defektus, atsiradusius dėl netinkamo surinkimo ar montavimo, kurį atliko Pardavėjas arba už kurį atsako Pardavėjas pagal Pirkimo sutartį. Tai taip pat taikoma, jei surinkimą ar montavimą atliko Pirkėjas ir defektas atsirado dėl Pardavėjo pateiktų instrukcijų trūkumo arba, jei prekė turi skaitmenines savybes, dėl skaitmeninio turinio ar skaitmeninio turinio paslaugos teikėjo trūkumo.

8. Pretenzijų tvarkymo taisyklių I skirsnio 4 ir 5 dalyse nurodytos nuostatos netaikomos prekėms:

8.1 parduotoms už mažesnę kainą dėl trūkumo, dėl kurio buvo sutarta mažesnė kaina,

8.2 naudotoms prekėms dėl trūkumo, atitinkančio prekių naudojimo ar nusidėvėjimo laipsnį, kai jas gavo Pirkėjas, arba jei tai yra susiję su prekių pobūdžiu.

9. Pardavėjas nėra atsakingas Pirkėjui už:

9.1 trūkumą, apie kurį Pirkėjas žinojo sudarydamas Pirkimo sutartį,

9.2 Pirkėjo paties padarytą trūkumą, įskaitant trūkumus, atsiradusius dėl netinkamo prekių naudojimo, nesilaikant naudojimo instrukcijų, arba dėl vadinamojo „pasidaryk pats“ surinkimo, arba dėl jo, t. y. surinkimo, kuris nėra pirkimo sutarties dalis, ir trūkumas neatsirado dėl surinkimo instrukcijose pateiktų neteisingų nurodymų, arba

9.3 įprastas prekių nusidėvėjimas dėl įprasto naudojimo.

10. Jei trūkumas paaiškėja per vienerius (1) metus nuo perėmimo, prekės laikomos turinčiomis trūkumų nuo perėmimo, išskyrus atvejus, kai prekių ar trūkumo pobūdis to neleidžia. Šis terminas sustabdomas laikotarpiui, kuriuo Pirkėjas negali naudotis prekėmis, jei pretenzija dėl trūkumo yra pagrįsta.

11. Jei pirktas objektas yra prekės su skaitmeninėmis savybėmis, Pardavėjas užtikrina, kad Pirkėjui būtų teikiami sutarti skaitmeninio turinio ar skaitmeninio turinio paslaugos atnaujinimai.

12. Be sutartų atnaujinimų, Pardavėjas užtikrina, kad Pirkėjui būtų teikiami atnaujinimai, kurie yra būtini siekiant užtikrinti, kad prekės išlaikytų savybes pagal Pretenzijų politikos I (4) ir I (5) dalis po perėmimo, ir kad Pirkėjas būtų informuotas apie jų prieinamumą:

12.1 vejų metų laikotarpiu, jei pirkimo sutartyje numatyta teikti skaitmeninį turinį ar skaitmeninio turinio paslaugą nepertraukiamai tam tikrą laikotarpį, ir, jei sutarta teikti ilgiau nei dveji (2) metai, visą tą laikotarpį,

12.2 tol, kol Pirkėjas gali pagrįstai tikėtis, kad bus informuotas, jei skaitmeninis turinys ar skaitmeninio turinio paslauga turi būti teikiama vienkartinio pagrindu pagal Pirkimo sutartį; tai vertinama remiantis prekės rūšimi ir paskirtimi, skaitmeninio turinio ar skaitmeninio turinio paslaugos pobūdžiu, atsižvelgiant į aplinkybes Pirkimo sutarties sudarymo metu ir prievolės pobūdį.

13. Pretenzijų politikos I skirsnio 12 punkto nuostatos netaikomos, jei Pardavėjas prieš sudarydamas Pirkimo sutartį aiškiai pranešė Pirkėjui, kad atnaujinimai nebus teikiami, ir Pirkėjas, sudarydamas Pirkimo sutartį, aiškiai sutiko su tuo.

14. Jeigu Pirkėjas neatlieka atnaujinimo per protingą terminą, jis netenka teisių, kylančių iš trūkumo, kuris atsirado tik dėl atnaujinimo neatlikimo, su sąlyga, kad Pirkėjas buvo informuotas apie atnaujinimą arba apie jo neatlikimo pasekmes, arba jeigu Pirkėjas neatliko

atnaujinimo arba jį atliko neteisingai dėl instrukcijos trūkumų. Jei pagal sutartį skaitmeninis turinys ar skaitmeninio turinio paslauga turi būti teikiama nepertraukiamai tam tikrą laikotarpį ir jei trūkumas paaiškėja ar atsiranda per Pretenzijų tvarkymo taisyklių I skirsnio (12.1) dalyje nurodytą laikotarpį, skaitmeninis turinys ar skaitmeninio turinio paslauga laikomi netinkamai suteiktais.

15. Pirkėjas gali pareikšti pretenziją dėl prekėje atsiradusio trūkumo per dvejus (2) metus nuo jos perėmimo.

16. Jei įsigytas objektas yra prekė su skaitmeninėmis savybėmis ir jei skaitmeninis turinys ar skaitmeninio turinio paslauga pagal sutartį turi būti teikiama nepertraukiamai tam tikrą laikotarpį, Pirkėjas gali pareikšti pretenziją dėl defekto, kuris atsiranda ar tampa akivaizdus tokiose prekėse per dvejus (2) metus nuo perėmimo. Jei paslauga turi būti teikiama ilgiau nei dvejus metus, Pirkėjas turi teisę pareikšti pretenziją dėl defekto, kuris atsiranda ar tampa akivaizdus per šį laikotarpį.

II. Kokybės garantija

1. Pardavėjas taip pat suteikia kokybės garantiją visiems gaminiams, tai yra įsipareigoja užtikrinti, kad prekė atitiks įprastą prekės paskirtį arba kad ji tam tikrą laiką išlaikys įprastas prekei savybes.

2. Garantinis laikotarpis Pirkėjui-vartotojui yra 24 mėnesiai, išskyrus atvejus, kai garantijos dokumente ar kitoku būdu (pavyzdžiui, ant pakuotės) yra numatytas ilgesnis garantinis laikotarpis. Pirkėjams–verslininkams garantinis laikotarpis yra 24 mėnesiai.

3. Kokybės garantija netaikoma prekėms, parduodamoms sumažintomis kainomis dėl trūkumo, dėl kurio ir buvo sumažinta kaina.

4. Garantinis laikotarpis prasideda nuo to momento, kai Pirkėjas arba jo paskirtas trečiasis asmuo priima prekę.

III. Teisės, atsirandančios dėl netinkamo vykdymo

1. Jei prekė turi trūkumų, Pirkėjas gali reikalauti, kad trūkumai būtų pašalinti. Pirkėjas savo pasirinkimu gali reikalauti arba naujų, be trūkumų prekių pristatymo, arba prekių remonto, nebent pasirinktas trūkumų šalinimo būdas yra neįmanomas arba neproporcingai brangus, palyginti su kitu. Tai vertinama atsižvelgiant į trūkumo reikšmę, prekių vertę, kurią jos turėtų neturėdamos trūkumo, ir ar kitas trūkumų šalinimo būdas gali būti įgyvendintas nesukeliant reikšmingų nepatogumų Pirkėjui.

2. Pardavėjas gali atsisakyti pašalinti trūkumą, jei tai neįmanoma arba neproporcingai brangu, ypač atsižvelgiant į trūkumo reikšmę ir vertę, kurią prekės turėtų be trūkumo.

3. Pardavėjas pašalina trūkumą per protingą terminą nuo pretenzijos pateikimo, kad nebūtų sukeliama didelių nepatogumų Pirkėjui, atsižvelgiant į prekių pobūdį ir tikslą, kuriuo Pirkėjas įsigijo prekes. Siekiant pašalinti trūkumą, Pardavėjas savo sąskaita perima prekes. Jei reikia išardyti prekes, kurios buvo surinktos pagal jų pobūdį ir paskirtį prieš trūkumui pasireiškiant, Pardavėjas išardo trūkumų turinčias prekes ir surenka suremontuotas arba naujas prekes arba padengia su tuo susijusias išlaidas.

4. Pirkėjas gali reikalauti pagrįstos nuolaidos arba atsisakyti Pirkimo sutarties, jei:

4.1 Pardavėjas atsisakė pašalinti trūkumą arba jo nepašalina pagal Pretenzijų nagrinėjimo tvarkos III skirsnio 3 dalį;

4.2 trūkumas pasikartoja;

4.3 trūkumas yra esminis pirkimo sutarties pažeidimas; arba

4.4 iš Pardavėjo pranešimo arba aplinkybių matyti, kad trūkumas nebus pašalintas per protingą terminą arba be didelių nepatogumų Pirkėjui.

5. Jei trūkumas yra nereikšmingas, Pirkėjas negali atsisakyti Pirkimo sutarties (reikalavimo politikos III skirsnio 4 punkto prasme). Jei Pirkėjas atsisako Pirkimo sutarties, Pardavėjas nedelsdamas grąžina Pirkėjui pirkimo kainą po to, kai gauna prekes arba kai Pirkėjas įrodo, kad prekes išsiuntė.

6. Jei parduodamos naudotos prekės ir prekės, parduodamos už mažesnę kainą dėl trūkumo, Pirkėjas turi teisę į pagrįstą nuolaidą vietoj teisės pakeisti prekes.

7. Pardavėjas neprivalo patenkinti Pirkėjo pretenzijos, jei įrodo, kad Pirkėjas žinojo apie prekių trūkumą prieš perimdamas prekes arba kad Pirkėjas pats sukėlė trūkumą.

8. Jei prekės ar jų dalys pakeičiamos, Pardavėjo atsakomybė toliau taikoma taip, kaip jei būtų įsigytos naujos prekės ar jų dalys.

IV. Skundo pateikimas

1. Pirkėjas privalo pretenziją dėl trūkumo pateikti pardavėjui, iš kurio prekės buvo įsigytos, nedelsdamas po to, kai pirkėjas pastebėjo trūkumą arba galėjo jį pastebėti, laiku patikrinęs prekę ir laikydamasis reikiamo rūpestingumo.

2. Reikalavimus, susijusius su Pardavėjo atsakomybe už nekokybiškas prekes, Pirkėjas gali pareikšti:

2.1. asmeniškai adresu: OMNIVA LT (paskirstymo centras) – Packeta International, 98638055, Perspektyvos g. 32, LT-52104, Kaunas (buv. Ateities pl. 45B, Kaunas), Lietuva

2.2. telefonu: +37052084458

2.3. elektroniniu paštu adresu: pagalba@bonami.lt,

2.4. arba internetu, naudojantis pardavėjo interneto svetainėje esančia internetine pokalbių funkcija.

3. Jei prekių remontui paskirtas kitas asmuo, gyvenantis Pardavėjo patalpose arba arčiau Pirkėjo, Pirkėjas turi pasinaudoti teise į remontą pas paskirtą remontą atlikti asmenį.

4. Išskyrus atvejus, kai prekių taisymui paskirtas kitas asmuo, Pardavėjas priima skundus, visų pirma, IV skyriaus 2.1 punkte nurodytu adresu, bet kurioje Pardavėjo veiklos vietoje, kurioje pagal prekių asortimentą galima pateikti skundą.

5. Pateikdamas pretenziją, Pirkėjas privalo nurodyti Pardavėjui užsakymo numerį, vardą ir pavardę, kontaktinius duomenis (telefono numerį, elektroninio pašto adresą), prekių pavadinimą, užsakymo datą ir prekių gavimo datą, trūkumo aprašymą, pateikti pretenzijos dėl trūkumo nuotraukas (jei taikoma), nurodyti pretenzijos nagrinėjimo būdą ir pateikti pirkimo dokumentą už įsigytas prekes.

6. Pretenzijai pateikti Pirkėjas gali naudoti Pardavėjo pateiktą pretenzijų pateikimo formą, kuri yra Pretenzijų pateikimo tvarkos priedas ir yra pateikta Pardavėjo interneto svetainėje.

7. Pirkėjas privalo nurodyti pretenzijos objektą ir jos mastą, ypač pateikdamas prekes arba atsiųsdamas nuotraukas, kuriose žala yra aiškiai matoma. Be pretenzijos objekto ir jos masto aprašymo pretenzijos nagrinėjimas negali būti pradėtas.

8. Priklausomai nuo reikalavimo dėl trūkumo pobūdžio ir reikalavimo sprendimo būdo, jei Pardavėjas ir Pirkėjas nesusitarė kitaip, Pardavėjas gali reikalauti pristatyti prekes, įskaitant visas jų dalis ir priedus.

9. Pirkėjas privalo prekes, dėl kurių pateiktas reikalavimas, supakuoti į originalią pakuotę arba kitą pakuotę taip, kad būtų išvengta tolesnio sugadinimo. Pirkėjas gali susipažinti su prekių pakavimo instrukcijomis, kurios pateiktos Pardavėjo interneto svetainėje. Pirkėjas privalo pristatyti prekes, dėl kurių pareikštas reikalavimas, švarias ir nesugadintas. Siunčiant labai nešvarias ir nehygieniškas prekes, reikalavimas gali būti atmestas. Tokiu atveju Pardavėjas grąžins prekes Pirkėjo adresu, o Pirkėjas neturės teisės į siuntimo išlaidų kompensavimą.

10. Siekiant pašalinti trūkumą, Pardavėjas savo sąskaita perima prekes, jei Pardavėjas ir Pirkėjas nesusitarė kitaip. Jei reikia išardyti prekes, kurios buvo surinktos pagal jų pobūdį ir paskirtį prieš trūkumui pasireiškiant, Pardavėjas išardys trūkumų turinčias prekes ir surinks suremontuotas arba naujas prekes arba padengs su tuo susijusias išlaidas.

11. Pristatydamas Pardavėjui prekes, kurių svoris neviršija 10 kg, Pirkėjas raginamas siųsti prekes, dėl kurių pateikiamas reikalavimas, per OMNIVA paslaugą; Pirkėjas tiesiog atneša supakuotas prekes į bet kurį OMNIVA filialą, nurodo identifikavimo numerį: 98638055 o OMNIVA pasirūpins prekių pristatymu Pardavėjui. Dėl didelių gabaritų prekių paėmimo kreipkitės į Pardavėjo klientų aptarnavimo tarnybą adresu sluzebnicek@bonami.cz ir laukite tolesnių nurodymų.

12. Pardavėjas nepriima prekių, dėl kurių pateiktas reikalavimas, naudojantis pristatymo su apmokėjimu paslauga; bet kokia tokiu būdu išsiųsta siunta bus grąžinta siuntėjui, todėl reikalavimo išsprendimas gali būti be reikalo užtęstas.

13. Po pretenzijos pateikimo Pardavėjas Pirkėjui išduoda raštišką patvirtinimą, kuriame nurodo pretenzijos pateikimo datą, pretenzijos turinį, Pirkėjo pageidaujamą pretenzijos sprendimo būdą ir Pirkėjo kontaktinius duomenis, kad būtų galima pateikti informaciją apie pretenzijos sureguliovimą. Ši prievolė taip pat taikoma kitoms asmenims, kuriems pagal Pretenzijų tvarkymo taisyklių IV skirsnio 3 dalį pavesta atlikti remontą.

V. Skundo nagrinėjimas

1. Pardavėjas ar jo įgaliotas darbuotojas sprendžia dėl skundo priėmimo nedelsdamas arba sudėtingais atvejais, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas. Į šį laikotarpį neįtraukiamas pagrįstas laikotarpis, kurio reikia norint profesionaliai įvertinti trūkumą atsižvelgiant į prekės rūšį. Skundas turi būti išnagrinėtas nepagrįstai nedelsiant, tačiau ne vėliau kaip per 14 dienų nuo skundo pateikimo dienos, išskyrus atvejus, kai Pardavėjas ir Pirkėjas susitaria dėl ilgesnio laikotarpio. Skundo neišnagrinėjus per šį laikotarpį, tai laikoma esminiu Pirkimo-pardavimo sutarties pažeidimu. Pirmoji 14 dienų termino diena yra kita diena po to, kai Pirkėjas pateikia

skundą. Tačiau šio termino laikymosi sąlyga yra ta, kad vartotojas suteikia Pardavėjui visą reikalingą bendradarbiavimą ir pagalbą, kad skundas būtų išnagrinėtas, t. y. visų pirma tai, kad jis leidžia Pardavėjui apžiūrėti prekę, dėl kurios pateiktas skundas. Jei skundo nagrinėjimo terminas baigiasi savaitgalį arba švenčių dienomis, termino pabaiga laikoma kita darbo diena. Pardavėjas privalo informuoti Pirkėją apie išnagrinėtą skundą.

2. Garantinis laikotarpis pratęsiamas terminui nuo skundo pateikimo iki skundo išnagrinėjimo arba tol, kol Pirkėjas privalo atsiimti prekę po remonto. Pakeitus prekę ar jos dalį, Pardavėjo atsakomybė yra tokia, tarsi būtų įsigyta nauja prekė ar jos dalis.

3. Jei reikia pakeisti ar papildyti skunde nurodytus duomenis ar informaciją, Pardavėjas informuoja apie tai Pirkėją. Šis informacijos atnaujinimo laikotarpis neįtraukiamas į skundo nagrinėjimo laikotarpį.

4. Jei skundas yra pagrįstas, Pirkėjas turi teisę į pagrįstų išlaidų, patirtų įgyvendinant savo teises, atlyginimą.

5. Pirkėjas turi teisę į prekės pristatymo išlaidų atlyginimą, jei skundas pripažįstamas pagrįstu.

6. Jei Pirkėjas pasirinko kitą būdą nei Pardavėjo siūlomas pigiausias standartinis prekių grąžinimo būdas, Pardavėjas atlygina išlaidas, atitinkančias tik pigiausią pristatymo būdą.

7. Išsprendus skundą, Pardavėjas išduoda Pirkėjui rašytinį patvirtinimą, kuriame nurodoma skundo sprendimo data ir būdas, įskaitant taisymo patvirtinimą ir jo trukmę, arba pateikiama rašytinė skundo atmetimo priežastis. Skundo sprendimo ataskaita siunčiama skunde nurodytu adresu, o jei toks adresas nenurodytas, Pirkėjo elektroninio pašto adresu, pateiktu vartotojo sąsajoje ar užsakyme. Ši pareiga taip pat taikoma kitiems asmenims, paskirtiems atlikti taisymo darbus pagal Skundų nagrinėjimo tvarkos politikos IV skyriaus 3 punktą.

8. Pirkėjas privalo atsiimti prekes, dėl kurių buvo pateiktas skundas, ne vėliau kaip per trisdešimt (30) dienų nuo skundo sprendimo termino pabaigos arba nuo Pardavėjo pranešimo apie skundo išsprendimą. Pasibaigus šiam terminui, Pardavėjas turi teisę iš Pirkėjo reikalauti atlyginimo už prekių saugojimą. Jei Pirkėjas per pagrįstą laiką nuo Pardavėjo pranešimo apie galimybę atsiimti prekes jų neatsiima, Pardavėjas turi teisę reikalauti įprasto atlyginimo už prekių saugojimą. Jei Pirkėjas neatsiima prekių per šešis (6) mėnesius nuo dienos, kai buvo informuotas apie skundo išsprendimą, Pardavėjas turi teisę parduoti prekes, dėl kurių buvo pateiktas skundas, o gautas pajamas panaudoti saugojimo išlaidoms padengti.

VI. Pirkimo-pardavimo sutarties nutraukimas

1. Šio VI skyriaus nuostatos taikomos tais atvejais, kai Pirkimo-pardavimo sutartį su Pardavėju sudaro Pirkėjas, kuris yra vartotojas. Vadovaujantis įstatymų nuostatomis ir Sąlygomis, vartotojas suprantamas kaip pirkėjas, atitinkantis vartotojo apibrėžimą pagal Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 2 straipsnį, t. y. fizinis asmuo, kuris veikia ne savo verslo ar profesinės veiklos srityje.

2. Pirkėjas-vartotojas turi teisę atsisakyti Pirkimo-pardavimo sutarties per keturiolika (14) dienų nuo tos dienos, kai Pirkėjas-vartotojas arba Pirkėjo nurodytas trečiasis asmuo, kuris nėra vežėjas, perima prekes, arba:

2.1. nuo paskutinės prekės vieneto pristatymo, jei Pirkėjas vienu užsakymu užsakė kelias prekes, kurios pristatomos atskirai;

2.2. nuo paskutinės prekės ar prekių dalies, jei prekės susideda iš kelių dalių ar prekių; arba

2.3. nuo pirmojo prekių pristatymo, jei sutartyje numatyta reguliari prekių tiekimo tvarka tam tikrą sutartą laikotarpį.

3. Pirkėjas-vartotojas yra informuotas, kad pagal Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.228(10) straipsnio 2 dalį, taip pat Čekijos Respublikos civilinio kodekso 1837 straipsnį, negalima atsisakyti Pirkimo-pardavimo sutarties, be kita ko, šiais atvejais:

3.1 kai pristatomos prekės, pritaikytos (pagamintos) individualiai Pirkėjui;

3.2 pristatomos greitai gendančios prekės;

3.3 prekės po pristatymo buvo negrįžtamai sumaišytos su kitomis prekėmis;

3.4 pristatomos prekės, kurių po išpakavimo negalima grąžinti dėl higienos priežasčių;

3.5 kai pristatomi garso ar vaizdo įrašai ar kompiuterinės programos, jei pažeidžiama jų originali pakuotė.

4. Atsisakymas nuo Pirkimo sutarties turi būti išsiųstas Pardavėjui per Pretenzijų tvarkymo taisyklių VI straipsnio 2 dalyje nurodytą terminą. Norėdamas atsisakyti Pirkimo sutarties, Pirkėjas-vartotojas gali naudoti Pardavėjo pateiktą formą, kuri yra Pretenzijų tvarkymo taisyklių priedas ir yra pateikta Pardavėjo interneto svetainėje.

5. Pirkėjas-vartotojas pirkimo sutarties atsisakymo formą (pretenzijos formą) gali išsiųsti, be kita ko, Pardavėjo elektroninio pašto adresu: pagalba@bonami.lt arba pridėti prie siuntinio, kuriame yra grąžinamos prekės. Jei dėl kokių nors priežasčių Pirkėjas-vartotojas negali pridėti pirkimo sutarties atsisakymo formos, Pirkėjas privalo prie siuntinio pridėti bent užsakymo numerį, vardą ir pavardę bei grąžinimo sąskaitos numerį.

6. Jei įmanoma, Pirkėjas-vartotojas turi grąžinti prekes originalioje pakuotėje.

7. Pirkėjas-vartotojas privalo grąžinamas prekes prieš išsiuntimą gerai supakuoti. Tam galima naudoti originalią pakuotės medžiagą. Jei originalios pakuotės nebegalima naudoti, ją reikia pakeisti kita, kad prekės būtų apsaugotos nuo sugadinimo, kuris gali atsirasti pervežant jas atgal Pardavėjui.

8. Norėdamas atsisakyti Pirkimo sutarties, Pirkėjas-vartotojas turi prekes išsiųsti adresu: OMNIVA LT (paskirstymo centras) – Packeta International, 98638055, Perspektyvos g. 32, LT-52104, Kaunas (buv. Ateities pl. 45B, Kaunas), Lietuva

Pirkėjas-vartotojas turi išsiųsti arba grąžinti prekes Pardavėjui be nepagrįsto delsimo, ne vėliau kaip per keturiolika (14) dienų nuo sutarties atsisakymo, išskyrus atvejus, kai Pardavėjas pasiūlė pats paimti prekes. Ankstesniame sakinyje nurodytas terminas laikomas laikytu, jei Pirkėjas-vartotojas prekes išsiunčia iki jo pabaigos. Jei Pirkėjas-vartotojas atsisako Pirkimo sutarties, Pirkėjas padengia prekių grąžinimo Pardavėjui išlaidas, net jei prekių negalima grąžinti įprastinėmis pašto paslaugomis dėl jų pobūdžio.

9. Jei Pirkėjas-vartotojas atsisako Pirkimo sutarties pagal Pretenzijų tvarkymo taisyklių VI skirsnio 2 dalį, Pirkimo sutartis nutraukiama ex tunc. Pirkėjas-vartotojas pripažįsta, kad jis yra atsakingas Pardavėjui už prekių vertės sumažėjimą, atsiradusį dėl prekių tvarkymo kitaip, nei būtina susipažinti su prekių pobūdžiu ir savybėmis arba jų funkcionalumu, įskaitant bet koki pakuotės pažeidimą. Jei Pirkėjas-vartotojas sumažino prekių vertę, Pardavėjas turi teisę vienašališkai įskaityti pretenziją dėl žalos, padarytos prekėms, į Pirkėjo pretenziją dėl pirkimo kainos grąžinimo.

10. Jei Pirkėjas-vartotojas atsisako Pirkimo sutarties pagal Pretenzijų tvarkymo taisyklių VI straipsnio 2 dalį, Pardavėjas grąžina Pirkėjui-vartotojui pinigus tuo pačiu būdu, kuriuo Pardavėjas juos gavo iš Pirkėjo. Pardavėjas turi teisę grąžinti atliktą paslaugą, kai pirkėjas grąžina prekes arba kitaip, jei pirkėjas-vartotojas sutinka ir jei jam dėl to neatsiranda papildomų išlaidų. Jei pirkėjas-vartotojas atsisako pirkimo sutarties, pardavėjas neprivalo grąžinti gautų pinigų pirkėjui, kol pardavėjas negauna prekių arba kol pirkėjas-vartotojas neįrodo, kad prekes išsiuntė atgal pardavėjui, priklausomai nuo to, kas įvyks anksčiau.

11. Pirkėjas-vartotojas, kuris atsisako pirkimo sutarties, padengia prekių grąžinimo Pardavėjui išlaidas, net jei prekių negalima grąžinti įprastu paštu dėl jų pobūdžio (negalima grąžinti didelių gabaritų prekių). Pardavėjas šių išlaidų Pirkėjui nekompensuoja. Prekių grąžinimo išlaidos nustatomos pagal Pirkėjo-vartotojo pasirinktos transporto įmonės kainoraštį, o didelių gabaritų siuntų atveju transporto išlaidos apskaičiuojamos individualiai pagal gabaritus ir svorį.

12. Jeigu Pardavėjas suteikia nuolaidą prekėms dėl jų kokybės kompensavimo prieš atsisakant sutarties, tokia suma atskaitoma vėliau atsisakius Pirkimo sutarties, o Pirkėjui-vartotojui grąžinama suma, sumažinta suteiktos nuolaidos suma.

13. Elektroniniai kuponai su automatiškai sugeneruotu unikaliu kodu, kurie nėra pateikiami materialioje laikmenoje, yra skaitmeninis turinys. Pirkėjas negali atsisakyti pirkimo sutarties dėl tokio skaitmeninio turinio po to, kai elektroniniu būdu gavo sukurtą kodą, ir todėl reikalauti grąžinti pinigus, jei (i) pirkėjas raštu sutinka, kad skaitmeninis turinys būtų pristatytas per atsisakymo laikotarpį; (ii) pirkėjas pripažįsta, kad šiuo sutikimu atsisako savo teisės atsisakyti pirkimo sutarties; ir (iii) pardavėjas raštu patvirtina tokį atsisakymą.

14. Jei kartu su prekėmis Pirkėjui-vartotojui buvo suteikta dovana, Pardavėjo ir Pirkėjo-vartotojo dovanojimo sutartis sudaroma su sąlyga, kad jei Pirkėjas-vartotojas atsisako Pirkimo sutarties, dovanojimo sutartis dėl tokios dovanos netenka galios ir Pirkėjas-vartotojas privalo grąžinti dovana Pardavėjui kartu su prekėmis.

15. Jei Pirkėjas turi teisę atsisakyti Pirkimo sutarties, Pardavėjas taip pat turi teisę bet kuriuo metu atsisakyti Pirkimo sutarties, kol Pirkėjas neperėmė prekių. Tokiu atveju Pardavėjas nedelsdamas grąžina pirkimo kainą Pirkėjui-vartotojui banko pavedimu į Pirkėjo nurodytą sąskaitą.

16. Nurodymai dėl įstatymų numatytos teisės atsisakyti sutarties ir atsisakymo formos pavyzdys yra šių Sąlygų dalis ir yra pateikti Pardavėjo interneto svetainėje.

VII. Prekių grąžinimas per 365 dienų laikotarpį

1. Pardavėjas suteikia teisę Pirkėjas-vartotojas, sutartį, be pateisinimo atsisakyti Pirkimo-pardavimo sutarties ir grąžinti prekes per 365 dienas, ir pagal Skundų politikos VII skyriaus 2 punktą – per 45 (keturiasdešimt penkias) dienas (toliau – „Ilgasis grąžinimo laikotarpis“) nuo dienos, kai Pirkėjas-vartotojas arba Pirkėjo nurodytas trečiasis asmuo, išskyrus vežėją, perima prekes, arba:

- 1.1. gauna paskutinį prekių vienetą, jei Pirkėjas užsakė kelis prekių vienetus viename Užsakyme, kurie pristatomi atskirai,
- 1.2 gauna paskutinį prekių vienetą arba dalį prekių siuntos, kurią sudaro kelios prekės ar jų dalys, arba
- 1.3 gauna pirmąją prekių siuntą, jei sutartis numato nuolatinį prekių tiekimą susitarimu nustatytam laikotarpiui.

2. Ilgasis grąžinimo laikotarpis netaikomas tokioms prekėms:

- 2.1. vaistinių prekėms ir (ar) kosmetikai – Pirkėjas-vartotojas gali grąžinti tokias prekes tik per 14 (keturiolika) dienų nuo jų atsiėmimo;
- 2.2. atskiriems čiužiniams – Pirkėjas vartotojas gali grąžinti tokias prekes tik per 45 (keturiasdešimt penkias) dienas nuo jų atsiėmimo;
- 2.3. antros ir trečios rūšies prekėms – Pirkėjas-vartotojas gali grąžinti tokias prekes tik per 14 (keturiolika) dienų nuo jų atsiėmimo;
- 2.4. virtuvės komplektams – Pirkėjas-vartotojas gali grąžinti tokias prekes tik per 14 (keturiolika) dienų nuo jų perėmimo.

3. Ilgojo grąžinimo laikotarpio metu Pardavėjas pasilieka teisę sumažinti grąžinamą pirkimo kainą. Atskaitos nuo prekių pirkimo kainos yra tokios:

- 3.1. jei prekės grąžinamos po teisės aktų nustatyto atsisakymo laikotarpio, nurodyto Skundų politikos VII skyriuje, Pardavėjas turi teisę sumažinti grąžinamą sumą 5% už kiekvieną praėjusį mėnesį, per kurį Pirkėjas turėjo prekes;
- 3.2. jei prekės negrąžinamos originalioje pakuotėje, grąžinama suma sumažinama 15% nuo pirkimo kainos;
- 3.3. jei grąžintos prekės yra purvinos, dėvėtos, pažeistos ar sunaikintos, Pardavėjas turi teisę grąžinti tokias prekes Pirkėjui be teisės į kompensaciją už prekių pirkimo vertę;
- 3.4. aukščiau nurodytos atskaitos visada taikomos konkrečioms prekėms ir gali būti sumuojamos;
- 3.5. aukščiau nurodytos atskaitos netaikomos teisės aktų nustatytam atsisakymui nuo sutarties per 14 (keturiolika) dienų nuo prekių perėmimo pagal Skundų politikos VII skyrių.

4. Jei atsisakoma Pirkimo-pardavimo sutarties pagal šios Skundų politikos VII skyriaus 1 punktą per prailgintą prekių grąžinimo terminą, Pardavėjas Pirkėjui gautas sumas grąžina išimtinai tik kreditų forma, grąžintų prekių vertę atitinkantį kreditą suteikiant Pirkėjo paskyroje, susijusioje su Pirkėjo kliento profiliu, sukurtu pas Pardavėją.

Toks grąžinimas kreditų forma galimas tik tada, jei Pirkėjas turi pas Pardavėją susikurtą kliento profilį. Jei Pirkėjas dar neturi kliento profilio, Pardavėjas paprašys Pirkėjo užbaigti registraciją ir tik tada kreditai galės būti suteikti. Jei Pirkėjas neužsiregistruoja arba atsisako užbaigti registracijos procesą, tai yra kliūtis, neleidžianti Pardavėjui grąžinti lėšų.

Tokiu būdu gauti kreditai gali būti panaudoti kitam pirkimui pas Pardavėją ne vėliau kaip per šešis (6) mėnesius nuo kredito įskaitymo Pirkėjo kliento profilyje dienos. Po šio laikotarpio nepanaudoti kreditai prarandami. Pirkėjas bet kada gali pasitikrinti likusį kreditų balansą savo kliento profilyje.

5. Atsižvelgiant į aplinkybes, Pardavėjas per Ilgasis grąžinimo laikotarpis turi teisę nuspręsti, ar grąžinti lėšas Pirkėjui pervedant jas į Pirkimo-pardavimo sutarties atsisakymo formoje nurodytą banko sąskaitą.

6. Jei Pardavėjas suteikia nuolaidą prekėms dėl jų kokybės kompensavimo prieš grąžinant prekes, o prekės vėliau grąžinamos Ilgasis grąžinimo laikotarpis terminą, ši suma bus atskaitoma, kai prekės bus grąžintos, ir Pirkėjui bus grąžinta suma, sumažinta pagal suteiktą nuolaidą.

7. Norėdamas pasinaudoti Ilgojo grąžinimo laikotarpio teise, Pirkėjas privalo pridėti užpildytą atsisakymo formą (skundo formą), kuri sudaro Skundų narinėjimo tvarkos politikos priedą ir yra prieinama Pardavėjo interneto svetainėje.

8. Grąžinimo laikotarpis per Ilgasis grąžinimo laikotarpis laikomas nepažeistu, jei atsisakymo forma Pardavėjui išsiunčiama nepasibaigus nurodytam laikotarpiui. Pirkėjas taip pat gali išsiųsti atsisakymo formą Pardavėjo elektroniniu paštu: pagalba@bonami.lt.

9. Pirkėjas privalo grąžinti prekes Pardavėjui be nepagrįsto delsimo, tačiau ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) dienų nuo pranešimo apie prekių grąžinimą Ilgojo grąžinimo laikotarpio metu. Laikotarpis laikomas nepažeistu, jei Pirkėjas išsiunčia prekes per 14 (keturiolika) dienų nuo pranešimo gavimo dienos.

10. Jei Pirkėjas atsisako Pirkimo-pardavimo sutarties per Ilgasis grąžinimo laikotarpis, Pirkėjas privalo padengti prekių grąžinimo išlaidas Pardavėjui, net jei prekes dėl jų pobūdžio neįmanoma grąžinti įprastais pašto paslaugų būdais (pvz., didelių gabaritų siuntos). Tiesioginės prekių grąžinimo išlaidos tenka Pirkėjui. Pardavėjas šių išlaidų Pirkėjui nekompensuos, net ir vėliau. Prekių grąžinimo išlaidos nustatomos pagal Pirkėjo pasirinkto vežėjo kainoraštį, o dideliems siuntiniams transporto išlaidos apskaičiuojamos pagal prekių matmenis ir svorį.

11. Jei Pirkėjas grąžina prekes per pratęstą grąžinimo terminą, Pardavėjas Pirkėjui grąžina tik amortizuotą prekių pirkimo kainą, t. y. atėmus bet kokias nuolaidas pagal VII skirsnio 3 dalį. Pardavėjas nėra įpareigotas grąžinti Pirkėjui jokių kitų išlaidų, susijusių su prekių pirkimu (visų pirma, bet ne tik, transporto išlaidas ir kitas paslaugas, susijusias su prekių pristatymu).

12. Pardavėjas per Ilgasis grąžinimo laikotarpis nėra įpareigotas grąžinti Pirkėjui sumas už prekes, kol Pirkėjas negrąžins prekių Pardavėjui arba neįrodys, kad išsiuntė prekes Pardavėjui, priklausomai nuo to, kas įvyks anksčiau.

13. Elektroniniai kuponai su automatiškai sugeneruotu unikaliu kodu, kurie nėra pristatomi fiziniu pavidalu, laikomi skaitmeniniu turiniu. Pirkėjas neturi teisės grąžinti šio skaitmeninio turinio gavęs sugeneruotą kodą elektroniniu būdu ir, todėl, prašyti grąžinimo per Ilgasis grąžinimo laikotarpis, jei (i) Pirkėjas raštu sutinka su skaitmeninio turinio pristatymu per atsisakymo laikotarpį; (ii) Pirkėjas pripažįsta, kad su šiuo sutikimu atsisako savo teisės atsisakyti Pirkimo-pardavimo sutarties; ir (iii) Pardavėjas raštu patvirtina šį atsisakymą.

14. Jei Pirkėjui kartu su prekėmis pateikiama dovana, Pardavėjo ir Pirkėjo dovanojimo sutartis įvykdoma su sąlyga, kad vartotojui atsisakius Pirkimo-pardavimo sutarties per Ilgasis grąžinimo laikotarpis tokios dovanos dovanojimo sutartis nustoja galioti ir Pirkėjas-vartotojas privalo grąžinti Pardavėjui jam suteiktą dovaną kartu su prekėmis.

15. Daugiau naudingos informacijos apie skundus galima rasti Pardavėjo interneto svetainėje.

Pardavėjas pasilieka teisę vienašališkai keisti ar papildyti šią Skundų nagrinėjimo tvarkos politiką, ir ankstesnė versija automatiškai nustoja galioti, kai bus paskelbta naujoji versija. Tačiau ši nuostata neturi įtakos teisių ir pareigų,

kylančių pagal ankstesnę Skundų nagrinėjimo tvarkos politikos versiją.

Pirkėjas turi teisę atsisakyti bet kurios reklamacijos tvarkos dalies pakeitimo, jei pardavėjas teikia ilgalaikes ir pasikartojančias paslaugas (pvz., narystė), ir dėl šios priežasties raštu atsisakyti tokios paslaugos per 14 kalendorinių dienų nuo pranešimo apie šį pakeitimą dienos. Atsisakymas priimti pakeitimus turi būti pateiktas pardavėjui adresu: pagalba@bonami.lt.

Ši skundų nagrinėjimo tvarkos politika įsigalioja 2025 m. Birželis 26 d.