

Sūdzību izskatīšanas politika BONAMI.CZ, a.s.

juridiskā adrese:

Thámová 289/13, 186 00 Praha 8 - Karlín, Čehijas Republika

identifikācijas Nr.: 242 30 111

e-pasts: palidziba@bonami.lv

kontaktbiroja adrese: Thámová 289/13, 186 00, Prāga 8 – Karlín, Čehijas Republika

adrese prasību iesniegšanai: Bonami – sūdzību departaments, Prologis Park Prague Airport, Průmyslová 482 (GATE1), 252 61, Jeneč

tīmekļa vietne: <https://www.bonami.lv/>

PVN Nr.: CZ24230111

konta Nr.: 257014774/0300 (ČSOB)

IBAN: CZ65 0300 0000 0002 5701 4774

reģistrēts Prāgas pilsētas tiesas uzturētajā komercreģistrā ar lietas numuru B 18575) (turpmāk – Pārdevējs), nosaka citas tiesības un pienākumus attiecībā uz trūkumiem, kas saistīti ar pirkuma līgumu noslēgšanu starp Pārdevēju un citām personām, ārpus vispārīgajiem noteikumiem un nosacījumiem, kas piemērojami preču pārdošanai interneta veikalā www.bonami.lv un pieejami <https://www.bonami.lv/c/noteikumi> (turpmāk – Darījumu noteikumi un nosacījumi). (turpmāk - Sūdzību izskatīšanas politika). Stāšanās spēkā datums: 27.06.2025

Vispārīgie noteikumi

1. Šī Sūdzību izskatīšanas politika regulē pušu attiecības saistībā ar pirkuma līgumu, kas slēgts starp Pārdevēju un Pircēju saskaņā ar spēkā esošajiem noteikumiem, vai pamatojoties uz to; Pircējs var rīkoties kā patērētājs vai uzņēmējs (turpmāk – Pircējs).

2. Ja Pircējs ir juridiska persona, kas nav uzskatāma par patērētāju, attiecības, kuras neregulē šī Sūdzību izskatīšanas politika un Darījumu noteikumi un nosacījumi, kas pieejami BONAMI.LV vietnē:

<https://www.bonami.lv/i/noteikumi>, reglamentē Čehijas Republikas likums Nr. 89/2012 Coll., civilkodekss ar grozījumiem ("Civilkodekss").

Ja pircējs ir patērētājs, noslēgtajam Pirkuma līgumam un no tā izrietošajām attiecībām piemērojami Latvijas Republikas normatīvie akti.

3. Tiesības un pienākumus, kas nav reglamentēti šajā Sūdzību izskatīšanas politikā, reglamentē Darījumu noteikumi un nosacījumi un piemērojamie tiesību akti, jo īpaši:

- Civilkodekss – Čehijas Republikas likums Nr. 89/2012 Coll, civilkodekss ar grozījumiem
- Latvijas Republikas Civillikuma aktuālā redakcija – kur piemērojams
- Latvijas Republikas Patērētāju tiesību aizsardzības likums – kur piemērojams
- Latvijas Republikas Ministru kabineta 20.05.2014. noteikumi Nr. 255 "Noteikumi par distances līgumu" – kur piemērojams
- GDPR – EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES REGULA (ES) 2016/679 (2016. gada 27. aprīlis) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula).

4. Sūdzību izskatīšanas politika ir Darījumu noteikumu un nosacījumu neatņemama sastāvdaļa. Noslēdzot pirkuma līgumu, Pircējs izsaka piekrišanu Darījumu noteikumiem un nosacījumiem un šai Sūdzību izskatīšanas politikai un apstiprina, ka ir pienācīgi iepazinies ar iepriekš minētajiem dokumentiem.

5. Darījumu noteikumi un nosacījumi un papildu informācija pieejama arī Pārdevēja vietnē <https://www.bonami.lv>.

6. Bonami.lv tiešsaistes veikala klients ir vai nu patērētājs saskaņā ar Latvijas Republikas Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 1. panta 3. punktu (turpmāk - "Pircējs-patērētājs"), vai arī Pircējs-uzņēmējs, kurš līguma noslēgšanas un izpildes laikā darbojas savas komerciālās vai citas saimnieciskās darbības ietvaros vai kā neatkarīga persona, kas veic profesionālo darbību (turpmāk - "Pircējs – uzņēmējs"). Tiesiskās attiecības, kas rodas starp Pārdevēju un Pircēju – patērētāju, un kas nav skaidri reglamentētas šajā Prasību politikā vai Noteikumos un nosacījumos, regulē attiecīgie Latvijas Republikas normatīvie akti par patērētāju aizsardzību (turpmāk - Patērētāju tiesību likums) noteikumi.

7. Pārdevējs pirkuma līguma noslēgšanas un izpildes laikā darbojas savas uzņēmējdarbības ietvaros. Pārdevējs ir uzņēmējs, kurš tieši vai ar citu uzņēmēju starpniecību piegādā preces Pircējam.

Sūdzībā obligāti iekļaujamā informācija:

Pirkuma pasūtījuma numurs

Preču pasūtījuma datums

Nodokļu dokuments par iegādātajām precēm vai cits pierādījums par preču iegādi no Pārdevēja

Preču piegādes datums

Pircēja vārds un uzvārds

Pircēja kontaktinformācija (tālrunis, e-pasts)

Preču nosaukums

Preču defekta apraksts

Lūdzu, norādiet, vai preces tika iegādātas kā II vai III kvalitātes līmeņa preces un iemeslu, kādēļ tās tika pārdotas kā II vai III kvalitātes līmeņa preces, t.i. kāda defekta dēļ tās tika pārdotas šādā statusā (piemēram, estētiski virsmas bojājumi).

Iesniedzot sūdzību, būtu ārkārtīgi noderīgi, ja trūkstošā vai bojātā daļa tiktu norādīta tieši montāžas instrukcijā un tā tiktu nosūtīta mums mums kopā ar sūdzību. Tas paātrinās sūdzības izskatīšanas procedūru.

Iesniedzot sūdzību, būtu ļoti noderīgi, ja sūdzībai tiktu pievienota:

fotogrāfija, kurā uzskatāmi parādīts nopirkto preču defekts vai bojājums,

ražošanas etiķete no preces iepakojuma vai tās kopija / fotogrāfija (ja pieejama),

Transporta iepakojuma foto attēls, kurā redzama transportēšanas uzlīme (etiķete), un iepakojuma saturs (ja preces ir bojātas).

Sūdzības izskatīšanai var izmantot sūdzības veidlapu (pieejama lejuplādei pasūtījuma informācijā jūsu profilā, Pārdevēja tīmekļa vietnē vai šīs Sūdzību izskatīšanas politikas beigās). Šīs Sūdzības /Atteikuma/Atgriešanas veidlapas izmantošana palīdzēs paātrināt un atvieglot sūdzības izskatīšanu. Tāpēc mēs iesakām izmantot šo veidlapu.

Sūdzībā norādīto preču iesaiņošana

Prece, uz kuru attiecas Sūdzība, pirms tā nosūtīšanas ir pareizi jāiepako. Šim nolūkam var izmantot oriģinālo iepakojuma materiālu. Ja oriģinālo iepakojumu nevar izmantot, iepakojums ir jānomaina, lai preces būtu pietiekami aizsargātas pret turpmākiem bojājumiem, kas varētu rasties, transportējot tās atpakaļ pie Pārdevēja.

Ja neesat pārliecināts par preces iesaiņošanu tā atgriešanas nosūtīšanai, lūdzu, apmeklējiet mūsu tīmekļa vietni www.bonami.lv vai sazinieties ar mums pa e-pastu: palidziba@bonami.lv
I. Atbildība par kvalitāti pēc pieņemšanas

1. Pušu tiesības un pienākumus attiecībā uz tiesībām, kas saistītas ar nepienācīgu izpildi, reglamentē piemērojamie vispārīgi saistošie noteikumi, jo īpaši 3.punktā minētie tiesību akti.

2. Sūdzību izskatīšanas politika atbilst Pārdevēja interneta veikala Darījumu noteikumiem un nosacījumiem, kas pieejami Pārdevēja tīmekļa vietnē <https://www.bonami.lv/c/noteikumi>.

3. Ja iegādātā prece ir materiāls kustams priekšmets, kas saistīts ar digitālo saturu vai digitālā satura pakalpojumu tādā veidā, ka bez tiem tas nevarētu pildīt savas funkcijas (turpmāk – preces ar digitālajām īpašībām), noteikumi, kas paredz Pārdevēja atbildību par defektiem, attiecas arī uz digitālā satura vai digitālā satura pakalpojuma sniegšanu, pat tad, ja to sniedz trešā persona. Šo noteikumu nepiemēro, ja no Pirkuma līguma satura un darījuma rakstura izriet, ka tie tiek sniegti atsevišķi.

4. Pārdevējs garantē Pircējam, ka preces piegādes brīdī ir bez defektiem, tostarp prece:

4.1. atbilst saskaņotajam aprakstam, veidam un daudzumam, kā arī kvalitātei,

funkcionalitātei, savietojamībai, saderībai un citiem saskaņotajiem raksturlielumiem;

4.2. prece ir derīga mērķim, kādam Pircējs to izvēlējies precī un kādu norādījis Pārdevējam ne vēlāk kā līguma slēgšanas brīdī, un Pārdevējs ir apstiprinājis preces derīgumu šiem mērķiem;

4.3. tiek piegādāta ar tādiem piederumiem, iepakojumu un pamācībām, kādas Pircējs var pamatoti gaidīt.

5. Pārdevējs Pircējam papildu garantē, ka:

5.1. prece atbilst mērķim, kādam šāda veida preces parasti tiek izmantotas, attiecīgajā gadījumā ņemot vērā spēkā esošos normatīvos aktus, standartus vai, ja tādu nav, piemērojamos attiecīgo nozaru labās prakses kodeksus;

5.2. prece ir norādītajā daudzumā un tai piemīt īpašības un izpildījums, tai skaitā attiecībā uz ilgturību, funkcionalitāti, saderību un drošību, kāds parasti piemīt tāda paša veida precēm un kādu Pircējs var pamatoti gaidīt, ņemot vērā preces raksturu un jebkurus, īpaši reklāmā vai preces marķējumā sniegtus, Pārdevēja publiskos paziņojumus, ja vien Pārdevējs nevar pierādīt, ka Pirkuma līguma noslēgšanas brīdī Pircējs nezināja vai nav varējis zināt par sniegtajiem paziņojumiem vai, ka līdz Pirkuma līguma noslēgšanas brīdim paziņojums ticis labots ar tāda paša vai līdzvērtīga veida paziņojumu; vai, ka paziņojums nevarēja ietekmēt Pircēja-patērētāja lēmumu pirkt preci;

5.3. prece tiek piegādāta ar piederumiem, iepakojumu, un pamācībām, kādas Pircējs var pamatoti sagaidīt, un

5.4. prece pēc kvalitātes vai dizaina atbilst paraugam vai veidnei, ko Pārdevējs sniedzis Pircējam pirms Pirkuma līguma noslēgšanas.

6. Sūdzību izskatīšanas politikas I sadaļas 5. punkta noteikumi netiek piemēroti, ja Pārdevējs pirms Pirkuma līguma noslēgšanas ir īpaši paziņojis Pircējam, ka dažas preču īpašības atšķiras, un Pircējs tam ir skaidri piekritis, slēdzot līgumu.

7. Pārdevējs ir atbildīgs Pircēja priekšā arī par jebkuru defektu, kas radies Pārdevēja veiktas nepareizas montāžas vai uzstādīšanas rezultātā vai uz Pārdevēja atbildības, kas izriet no Pirkuma līguma. Tas attiecas arī uz gadījumiem, kad montāžu vai uzstādīšanu veicis Pircējs un defekts radies Pārdevēja vai, ja precei ir digitālās īpašības, digitālā satura vai digitālā satura pakalpojuma sniedzēja sniegto norādījumu nepilnību rezultātā.

8. Sūdzību izskatīšanas politikas I sadaļas 4. punktā un I sadaļas 5. punktā minētie noteikumi neattiecas uz precēm, kas pārdotas:

8.1. kas ir pārdotas par zemāku cenu saistībā ar defektu, par kuru pirkuma brīdī Pircējs bija informēts,

8.2. kā lietotas, ja pirkuma brīdī Pircējs bija informēts par to, ka precei ir kāds defekts vai neatbilstība Pirkuma līgumam.

9. Pārdevējs nav atbildīgs Pircēja priekšā par:

9.1. defektu, par kuru Pircējs bija informēts, slēdzot Pirkuma līgumu,

9.2. defektu, ko izraisījis pats Pircējs, ieskaitot defektus, kas radušies preču nepareizas lietošanas rezultātā, kas ir pretrunā ar lietošanas instrukciju vai radušies tā sauktās DYI montāžas laikā, vai tās rezultātā, t.i., montāža, kas nav iekļauta Pirkuma līgumā, un defekts nav radies, pamatojoties uz nepareiziem norādījumiem, kas sniegti montāžas instrukcijās,

9.3. normālu preču nolietojumu, ko izraisa to normāla lietošana.

10. Ja preces neatbilstība līguma noteikumiem atklājas gada laikā pēc preces piegādes, uzskatāms, ka tā bija preces, tai skaitā preces ar digitāliem elementiem, piegādes brīdī, izņemot gadījumu, kad šāds pieņēmums ir pretrunā ar preces raksturu vai neatbilstības veidu. Šis termiņš tiek apturēts uz laiku, kurā Pircējs nevar izmantot preci, ja Sūdzība par defektu ir pamatota.

11. Ja iegādātais priekšmets ir preces ar digitālajām īpašībām, Pārdevējs nodrošina, ka Pircējam tiek nodrošināti saskaņotie digitālā satura vai digitālā satura pakalpojuma atjauninājumi.

12. Papildus saskaņotajiem atjauninājumiem Pārdevējs nodrošina, ka Pircējam tiek nodrošināti atjauninājumi, kas nepieciešami, lai nodrošinātu, ka preces pēc pārņemšanas saglabā īpašības saskaņā ar Sūdzību izskatīšanas politikas I (4) un I (5) sadaļu, un ka Pircējs tiek informēts par to pieejamību:

12.1. uz diviem gadiem, ja Pirkuma līgumā ir paredzēta digitālā satura vai digitālā satura pakalpojuma nepārtraukta nodrošināšana noteiktu laika periodu, un, ja par tā sniegšanu ir panākta vienošanās uz laiku, kas ilgāks par diviem (2) gadiem, uz visu šo periodu;

12.2. tik ilgi, kamēr Pircējs var pamatoti sagaidīt, ka tiks informēts, ja digitālais saturs vai digitālā satura pakalpojums saskaņā ar Pirkuma līgumu tiek sniegts kā vienreizējs pakalpojums; to novērtē, pamatojoties uz preces veidu un mērķi, digitālā satura vai digitālā satura pakalpojuma raksturu un ņemot vērā apstākļus Pirkuma līguma noslēgšanas brīdī un saistību būtību.

13. Sūdzību izskatīšanas politikas I sadaļas 12. punkta noteikumi netiek piemēroti, ja Pārdevējs pirms Pirkuma līguma noslēgšanas ir īpaši informējis Pircēju, ka atjauninājumi netiks sniegti, un Pircējs tam ir skaidri piekritis, noslēdzot Pirkuma līgumu.

14. Ja Pircējs saprātīgā termiņā neinstalē atjauninājumus, Pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nav atbildīgs par neatbilstību, kuru rada tikai attiecīgā atjauninājuma trūkums. Tas neattiecas uz gadījumiem, kad Pircējs nav informēts par atjauninājuma pieejamību un par tā neinstalēšanas sekām, vai nav veicis atjaunināšanu, vai ir veicis to nepareizi Pārdevēja sniegto instalēšanas instrukciju trūkumu. Ja saskaņā ar līgumu digitālā satura vai digitālā satura pakalpojums ir jāsniedz nepārtraukti noteiktu laika periodu un ja defekts kļūst acīmredzams vai rodas Sūdzību izskatīšanas politikas I sadaļā (12.1) noteiktajā termiņā, tiek uzskatīts, ka digitālā satura vai digitālā satura pakalpojums ir sniegts nepareizi.

15. Pircējs var iesniegt Sūdzību attiecībā uz preces defektu, kas tiek konstatēts divu (2) gadu laikā no dienas, dienas, kad Pārdevējs nodevis un Pircējs vai Pircēja izraudzīta trešā persona, kas nav pārvadātājs pieņēmis attiecīgo preci.

16. Ja iegādātais priekšmets ir preces ar digitālām īpašībām, un, ja digitālā satura vai digitālā satura pakalpojums saskaņā ar līgumu ir jāsniedz nepārtraukti noteiktā laika periodā, Pircējs var iesniegt Sūdzību par defektu, kas rodas vai kļūst acīmredzams attiecībā uz šādām precēm divu (2) gadu laikā no dienas, kad Pārdevējs nodevis un Pircējs vai Pircēja izraudzīta trešā persona, kas nav pārvadātājs pieņēmis attiecīgo preci. Ja izpildījums paredzēts uz laiku, kas ilgāks par diviem gadiem, Pircējam ir tiesības iesniegt Sūdzību par defektu, kas radies vai kļūst acīmredzams šajā periodā.

II. Kvalitātes garantija

1. Papildu Pircēja likumiskajām tiesībām, kas izriet no preces neatbilstības Pirkuma līguma noteikumiem, Pārdevējs nodrošina arī kvalitātes garantiju visām precēm, uz kuras pamata Pārdevējs apņemas nodrošināt, ka preces noteiktu laika periodu būs piemērotas lietošanai parastajam mērķim vai ka tās saglabās savas parastās īpašības.

2. Garantijas periods Pircējam – patērētājam ir 24 mēneši, ja vien garantijas sertifikātā nav paredzēts ilgāks garantijas periods, vai ja atsevišķām precēm (piemēram, uz iepakojuma) nav noteikts citādi. Pircējiem, kuri Pirkuma līguma noslēgšanas vai izpildes laikā darbojas savas komerciālās vai citas uzņēmējdarbības ietvaros, garantijas periods ir 24 mēneši.

3. Kvalitātes garantija neattiecas uz precēm, kuras tiek pārdotas par pazeminātām cenām defekta dēļ, kura rezultātā panākta vienošanās par pazeminātu cenu.

4. Garantijas periods sākas no brīža, kad Pircējs vai tā norīkotā trešā persona, kas nav pārvadātājs, un ko izraudzījies Pircējs ir saņēmusi preci.

III. Tiesības, kas izriet no neatbilstošas Pirkuma līguma izpildes

1. Ja precei ir defekts, Pircējs var pieprasīt, lai defekts tiktu novērsts. Pēc saviem ieskatiem Pircējs var pieprasīt jaunu preču piegādi bez defektiem vai preču labošanu, ja vien izvēlētais defekta novēršanas veids nav neiespējams vai nesamērīgi dārgs salīdzinājumā ar otru, vai bez atlīdzības apmainīt preci pret tādu, ar kuru būtu nodrošināta atbilstība līguma noteikumiem, izņemot gadījumu, kad tas nav iespējams vai ir nesamērīgi; tas tiek novērtēts jo īpaši attiecībā uz defekta nozīmīgumu, preces vērtību bez defekta, un to, vai alternatīvā līdzekļa izmantošana nerada Pircējam būtiskas neērtības.

2. Pārdevējs var atteikties novērst defektu vai apmainīt preci pret līguma noteikumiem atbilstošu, ja tas nav iespējams vai ir nesamērīgi dārgi, jo īpaši attiecībā uz defekta nozīmīgumu un preces vērtību bez defekta.

3. Pārdevējs novērš defektu saprātīgā termiņā pēc pretenzijas iesniegšanas, lai neradītu būtiskas neērtības Pircējam, ņemot vērā preču raksturu un mērķi, kādam Pircējs preces iegādājies. Lai novērstu defektu, Pārdevējs pieņem preces uz sava rēķina. Ja ir nepieciešams demontēt preces, kas tika samontētas atbilstoši to raksturam un mērķim, pirms defekts kļuva acīmredzams, Pārdevējs demontē bojātās preces un montē salabotās vai jaunās preces vai sedz ar to saistītās izmaksas.

4. Pircējs var pieprasīt saprātīgu atlaidi vai atkāpties no Pirkuma līguma, ja:

4.1. Pārdevējs ir atteicies novērst defektu vai nenovērš to saskaņā ar Sūdzību izskatīšanas politikas III sadaļas 3. punktu, vai nav preci apmainījis pret līguma noteikumiem atbilstošu;

4.2. defekts parādās atkārtoti;

4.3. defekts ir tik nozīmīgs, ka tā attaisno tūlītēju cenas samazinājumu vai līguma atcelšanu, vai

4.4. no Pārdevēja komunikācijas vai apstākļiem ir skaidri redzams, ka Pārdevējs nenovērsīs preču neatbilstību vai nenodrošinās to apmaiņu saprātīgā termiņā vai neradot būtiskas neērtības Pircējam.

5. Ja defekts ir maznozīmīgs, Pircējs nevar atteikties no Pirkuma līguma (Sūdzību izskatīšanas politikas III sadaļas 4. punkta izpratnē). Ja Pircējs atkāpjas no Pirkuma līguma, Pārdevējs bez nepamatotas kavēšanās pēc preču saņemšanas vai pēc tam, kad Pircējs pierāda, ka ir nosūtījis preces, atmaksā Pircējam viņa samaksāto pirkuma cenu.

6. Gadījumā, ja ir iegādātas lietotas preces vai un preces par zemāku cenu defekta esamības dēļ, Pircējam ir tiesības uz saprātīgu atlaidi, nevis tiesībām nomainīt preces.

7. Pārdevējam nav pienākuma apmierināt Pircēja prasījumu, ja viņš pierāda, ka Pircējs bija zinājis par preču defektu pirms Pirkuma līguma noslēgšanas vai ka Pircējs ir izraisījis defektu.

8. Ja preces vai preču daļas tiek aizstātas, Pārdevēja atbildība turpmāk ir spēkā tā, it kā būtu iegādātas jaunas preces vai to daļa.

IV. Sūdzības iesniegšana

1. Pircējam ir pienākums bez nepamatotas kavēšanās pēc tam, kad Pircējs ir atklājis defektu vai būtu varējis to atklāt ar savlaicīgu pārbaudi un nepieciešamo rūpību, paziņot par to Pārdevējam, no kura preces tika iegādātas, iesniedzot sūdzību (turpmāk – Sūdzība).

2. Visas tiesības, kas izriet no atbildības par preču trūkumiem, tiek izlietotas, sazinoties ar Pārdevēju. Pircējs var izlietot savas tiesības, kas izriet no atbildības par preču trūkumiem šādā kārtībā:

2.1. klātienē: Bonami - sūdzību nodaļa, Saņēmējs: OMNIVA LV (sorting center) - Packeta International ID: 94730354, Norādiet adresi: Dzirnietu iela 24, Apdzīvota vieta: Mārupe, Pasta indekss: LV-2167

2.2. pa e-pastu: palidziba@bonami.lv

2.3. tiešsaistes čātā, kas pieejams Pārdevēja tīmekļa vietnē.

3. Ja preces remontu uzdots veikt citai personai, kura uzturas Pārdevēja telpās vai atrodas tuvāk Pircējam, Pircējam ir jāizlieto tiesības uz preces remontu, pie personas, kura ir norīkota to veikt.

4. Izņemot gadījumus, kad remonta veikšanai ir nozīmēta cita persona, Sūdzības jāsaņem Pārdevējam, jo īpaši IV sadaļā (2.1. punktā) norādītajā adresē, jebkurā uzņēmumā, kur ir iespējams saņemt Sūdzību par pārdotajām precēm, vai tā galvenajā mītnē.

5. Iesniedzot Sūdzību, Pircējs informē Pārdevēju par pasūtījuma numuru, vārdu un uzvārdu, kontaktinformāciju (tālruna numuru, e-pastu), preču nosaukumu, pasūtījuma datumu un preču saņemšanas datumu, defekta aprakstu, iesniedz Sūdzībā norādītā defekta fotogrāfijas (ja attiecināms), norāda Sūdzības izskatīšanas veidu un iesniedz nodokļu dokumentu par iegādātajām precēm

6. Lai iesniegtu Sūdzību, Pircējs var izmantot Pārdevēja nodrošināto Sūdzību veidlapu, kas pieejama Sūdzību izskatīšanas politikas pielikumā un Pārdevēja tīmekļa vietnē

7. Pircējam ir pienākums identificēt defektu un tā apjomu, jo īpaši uzrādot preces vai nosūtīt fotogrāfijas, kurās bojājums ir pierādāmi redzams. Nav iespējams uzsākt Sūdzības apstrādi, ja nav sniegts defekta apraksts un tā apmērs.

8. Atkarībā no Sūdzībā norādītā defekta rakstura un Sūdzības izskatīšanas metodes, Pārdevējs var pieprasīt preču nosūtīšanu atpakaļ, ieskaitot visas tās daļas un piederumus, ja vien Pārdevējs un Pircējs nevienojas citādi

9. Pircējam ir pienākums iesaiņot Sūdzībā minētās preces to oriģinālā iepakojumā vai citā iepakojumā, lai novērstu tās turpmākus bojājumus. Pircējs var izmantot preču iepakojšanas instrukcijas, kas pieejamas Pārdevēja tīmekļa vietnē. Precei, par kuru iesniegta Sūdzība, jābūt tīrai un pilnā komplektācijā, lai to varētu iesaiņot. Nosūtot netīras un higiēnas normām neatbilstošas preces, sūdzība var tikt noraidīta. Šajā gadījumā Pārdevējs atgriež preces uz Pircēja adresi. Pircējam nav tiesību uz transporta izmaksu kompensāciju.

10. Lai novērstu defektu, Pārdevējs pārņem preces uz sava rēķina, ja vien Pārdevējs un Pircējs nav vienojušies citādi. Ja ir nepieciešams demontēt preces, kas tika samontētas atbilstoši to raksturam un mērķim, pirms defekts kļuva acīmredzams, Pārdevējs demontēs bojātās preces un samontēs salabotās vai jaunās preces, vai segs ar to saistītās izmaksas.

11. Sūdzībā norādītās preces, lūdzam nosūtīt Pārdevējam uz šo adresi: Bonami - sūdzību nodaļa, Prologis Park Prague Airport, Průmyslová 482 (DC1 hall) 252 61, Jeneč vai, nosūtot to ar Omniva LV, norādot: Saņēmējs: OMNIVA LV (sorting center) – Packeta International ID: 94730354 Norādiet adresi: Dzirnietu iela 24 Apdzīvota vieta: Mārupe Pasta indekss: LV-2167 Mobilais tālrunis: šeit ievadiet savu mobilo numuru. Par lielgabarīta preču savākšanu, lūdzu, sazinieties ar Pārdevēja klientu apkalpošanas dienestu: palidziba@bonami.lv un gaidiet turpmākos norādījumus.

12. Nesūtiet sūdzībā norādītās preces kā COD (apmaksa pie saņemšanas) sūtījumu, šādi sūtījumi tiek atgriezti atpakaļ sūtītājam, un sūdzības izskatīšanas ilgums var nevajadzīgi pagarināties.

13. Pēc Sūdzības iesniegšanas Pārdevējs izsniegs Pircējam rakstisku apstiprinājumu, norādot datumu, kurā Pircējs iesniedzis Sūdzības, tās saturu, Pircēja pieprasīto Sūdzības izskatīšanas veidu un Pircēja kontaktinformāciju, lai sniegtu informāciju par Sūdzības izskatīšanas rezultātiem. Šis pienākums attiecas arī uz citām personām, kas norīkotas veikt remontu saskaņā ar Sūdzību izskatīšanas politikas IV sadaļas 3. punktu.

V. Sūdzības izskatīšana

1. Sūdzība, ieskaitot defekta novēršanu, jāatrisina bez liekas kavēšanās un ne vēlāk kā 30 dienu laikā no Sūdzības iesniegšanas dienas, Pircējs ir jāinformē par risinājumu, izņemot gadījumus, kad Pārdevējs un Pircējs ir vienojušies par ilgāku termiņu. Ja Pārdevēja pienākums attiecas uz digitālo saturu, tostarp digitālo saturu, kas piegādāts materiālā datu nesējā, vai digitālā satura pakalpojuma sniegšanu, prasījums ir jāatrisina saprātīgā termiņā, ņemot vērā digitālā satura vai digitālā satura pakalpojuma raksturu un nolūku, kādam Pircējs to pieprasījis.

2. Sūdzības izskatīšanas termiņš sākas nākamajā dienā pēc tās iesniegšanas. Nākamā diena pēc dienas, kurā Pircējs iesniedza sūdzību, ir 30 dienu perioda pirmā diena. Ja termiņš beidzas sestdienā, svētdienā vai svētku dienā, Sūdzības izskatīšanas termiņš beidzas nākamajā darba dienā.

3. Sūdzības izskatīšana ir atkarīga no tā, vai Pircējs sniedz Pārdevējam nepieciešamo palīdzību Sūdzības izskatīšanā, t.i., vai Pircējs ļauj Pārdevējam pārbaudīt preces, uz kurām attiecas Sūdzība. Ja ir nepieciešams papildināt Sūdzībā norādītās detaļas vai informāciju, Pārdevējs lūdz Pircēju tos papildināt nepieciešamajā apjomā. Šo termiņu neieskaita Sūdzības izskatīšanas termiņā.

4. Pēc termiņa beigām saskaņā ar Sūdzības izskatīšanas politikas V sadaļas 1. punktu Pircējs var atkāpties no Pirkuma līguma vai pieprasīt saprātīgu atlaidi.

5. Pēc tam, kad Sūdzība ir izskatīta, Pārdevējs izsniedz Pircējam rakstisku apstiprinājumu par Sūdzības izskatīšanas datumu un veidu, tai skaitā apstiprinājumu par remontu un tā ilgumu, vai rakstisku Sūdzības noraidīšanas pamatojumu. Paziņojums par Sūdzības izskatīšanu tiek nosūtīts uz Sūdzībā norādīto adresi, vai uz lietotāja kontā vai pasūtījumā norādīto Pircēja elektronisko adresi. Šis pienākums attiecas arī uz citām personām, kuras Pārdevējs ir norīkojis remonta veikšanai saskaņā ar Sūdzības izskatīšanas politikas IV sadaļas 3. punktu.

6. Ikvienam, kam ir tiesības, kuras izriet no nepienācīga Pirkuma līguma izpildījuma, ir arī tiesības uz to izmaksu atlīdzināšanu, kas pamatoti radušās, izmantojot šādas tiesības. Tomēr, ja Pircējs neizmanto tiesības uz atlīdzību viena mēneša laikā pēc tam, kad beidzies termiņš, kurā jāpiesaka preces defekts, tiek uzskatīts, ka tiesības uz atlīdzību nav izmantotas. Ja Pircējs izvēlas kādu citu, nevis lētāko iespējamo preču standarta piegādes veidu, ko piedāvā Pārdevējs, Pārdevējs atlīdzina tikai tās izmaksas, kas atbilst lētākajam piegādes veidam.

7. Pircējam ir pienākums pieņemt preces, par kurām iesniegta Sūdzība, ne vēlāk kā 30. dienā pēc Sūdzības izskatīšanas termiņa vai pēc tam, kad par to paziņojis Pārdevējs. Pēc šī termiņa beigām Pārdevējam ir tiesības iekasēt no Pircēja maksu par preču uzglabāšanu. Ja Pircējs nepārņem preces saprātīgā termiņā pēc tam, kad Pārdevējs ir informējis par iespēju pārņemt preces, Pārdevējam ir tiesības uz parasto atlīdzību par uzglabāšanu. Ja Pircējs nepārņem preces (6) mēnešu laikā no Pārdevēja paziņojuma par Sūdzības izskatīšanu nosūtīšanas dienas, Pārdevējam ir tiesības pārdot preces, uz kurām attiecas Sūdzība, un izmantot ieņēmumus, lai segtu uzglabāšanas izmaksas.

VI. Atteikums no pirkuma līguma

1. Šīs sadaļas (VI) noteikumi attiecas uz gadījumiem, kad Pirkuma līgums ir noslēgts ar Pircēju - patērētāju. Saskaņā ar likumu un Pārdevēja Darījumu noteikumiem un nosacījumiem, patērētājs ir pircējs, kurš ir fiziska persona un kurš, noslēdzot un izpildot Pirkuma līgumu, nerīkojas savas profesionālās darbības vai citas uzņēmējdarbības ietvaros vai patstāvīgi veicot savu profesionālo darbību.

2. Pircējam-patērētājam ir tiesības atkāpties no Pirkuma līguma četrpadsmit (14) dienu laikā no dienas, kad Pircējs-patērētājs vai trešā persona, kuru Pircējs ir norādījis, izņemot pārvadātāju, ir ieguvusi preci valdījumā, vai:

- 2.1. pēdējā prece, ja Pircējs ir pasūtījis vairākas preces vienā pasūtījumā, kuras tiek piegādātas atsevišķi,
- 2.2. pēdējā prece vai daļa no piegādes, kas sastāv no vairākiem priekšmetiem vai daļām,
- 2.3. pirmā piegāde preču, ja līgumā ir paredzēta regulāra preču piegāde noteiktā laikposmā.

3. Pircējs - patērētājs atzīst, ka atteikuma tiesības nevar izmantot, ja:

- 3.1. preces tiek izgatavota pēc Pircēja-patērētāja norādījumiem vai prece ir nepārprotami personalizēta;
- 3.2. preces ātri bojājas vai tai drīz beidzas derīguma termiņš;
- 3.3. preces tās īpašību dēļ pēc piegādes ir neatgriezeniski sajaukusies ar citām lietām;
- 3.4. preces ir piegādātas aizzīmogotā iepakojumā veselības un higiēnas apsvērumu dēļ, un Pircējs- patērētājs to ir atvēris;
- 3.5. ir atvērts aizzīmogots audioieraksta vai videoieraksta, vai datorprogrammas iepakojums.

4. Paziņojums par atkāpšanos no Pirkuma līguma ir jānosūta Pārdevējam Sūdzību izskatīšanas politikas VI sadaļas 2. punktā noteiktajā termiņā. Lai atkāptos no Pirkuma līguma, Pircējs-patērētājs var izmantot Pārdevēja sagatavoto veidlapas paraugu, kas pieejams Sūdzību izskatīšanas politikas pielikumā un Pārdevēja tīmekļa vietnē.

5. Pircējs-patērētājs var paziņot par atkāpšanos no Pirkuma līguma, cita starpā nosūtot to uz Pārdevēja e-pasta adresi: palidziba@bonami.lv vai pievienot to sūtījumam, kurā ir atgrieztās preces. Ja kādu iemeslu dēļ Pircējs-patērētājs nevar pievienot Pirkuma līguma atteikuma veidlapu, Pircējam sūtījumam jāpievieno vismaz pasūtījuma numurs, vārds un uzvārds un atmaksas konta numurs.

6. Ja iespējams, Pircējs-patērētājs atgriež preces to oriģinālajā iepakojumā.

7. Pircējam-patērētājam ir pienākums pirms nosūtīšanas iepakot atgriežamās preces. Šim nolūkam ir iespējams izmantot oriģinālo iepakojuma materiālu. Ja oriģinālo iepakojumu vairs

nevar izmantot, tas ir jānomaina, lai prece būtu pasargāta no bojājumiem, kas varētu rasties transportēšanas laikā.

8. Lai atkāptos no Pirkuma līguma, Pircējs-patērētājs nosūta preces Pārdevējam uz: Bonami - sūdzību nodaļa, Saņēmējs: OMNIVA LV (sorting center) - Packeta International ID: 94730354, Norādiet adresi: Dzirnieku iela 24, Apdzīvota vieta: Mārupe, Pasta indekss: LV-2167

Pircējs-patērētājs nosūta vai atgriež preces Pārdevējam bez nepamatotas kavēšanās, ne vēlāk kā četrpadsmit (14) dienu laikā pēc atkāpšanās no Pirkuma līguma, ja vien Pārdevējs nav piedāvājis pats paņemt preces. Iepriekš minētais termiņš tiek uzskatīts par ievērotu, ja Pircējs-patērētājs nosūta preces pirms tā beigām. Ja Pircējs-patērētājs atsakās no Pirkuma līguma, Pircējs sedz izmaksas, kas saistītas ar preču atgriešanu Pārdevējam, pat ja preces to rakstura dēļ nevar atgriezt, izmantojot parastos pasta pakalpojumus.

9. Ja Pircējs-patērētājs atkāpjas no Pirkuma līguma saskaņā ar Sūdzību izskatīšanas politikas VI sadaļas 2. punktu, Pirkuma līgums tiek atcelts ar ex tunc efektu. Pircējs-patērētājs atzīst, ka ir atbildīgs Pārdevēja priekšā par preču vērtības samazināšanos, kas radusies, rīkojoties ar šādām precēm citādi, nekā nepieciešams, lai iepazītos ar preču raksturu un īpašībām vai to funkcionalitāti, tai skaitā par jebkādiem iepakojuma bojājumiem. Ja Pircējs-patērētājs ir samazinājis preču vērtību, Pārdevējam ir tiesības vienpusēji ieturēt atlīdzību par nodarīto zaudējumu no Pircēja prasījuma par pirkuma cenas atmaksu.

10. Ja Pircējs-patērētājs atkāpjas no Pirkuma līguma saskaņā ar Sūdzību izskatīšanas politikas VI sadaļas 2. punktu, Pārdevējs atgriež no Pircēja-patērētāja saņemtos naudas līdzekļus, izmantojot to pašu metodi, ar kuru Pārdevējs tos bija saņēmis no Pircēja. Pārdevējam ir tiesības atgriezt izpildījumu, kas sniegts, Pircējam-patērētājam atgriežot preces vai citādi, ja Pircējs-patērētājs tam piekrīt un ja viņam šajā sakarā nerodas nekādas papildu izmaksas. Ja Pircējs-patērētājs atkāpjas no Pirkuma līguma, Pārdevējam nav pienākuma atgriezt saņemtos naudas līdzekļus Pircējam, kamēr Pārdevējs nav saņēmis preces vai kamēr Pircējs-patērētājs nepierāda, ka ir nosūtījis preces atpakaļ Pārdevējam, atkarībā no tā, kas notiek agrāk.

11. Pircējs-Patērētājs, kurš atkāpjas no Pirkuma līguma, sedz izmaksas, kas saistītas ar preces atgriešanu Pārdevējam, arī tad, ja preces rakstura dēļ nevar atgriezt pa parasto pasta maršrutu (lielgabarīta preču sūtījumi). Pārdevējs neatmaksā Pircējam šīs izmaksas. Preču atgriešanas izmaksas nosaka Pircēja – Patērētāja izvēlēta pārvadātāja cenrādis, savukārt lielgabarīta sūtījumiem transporta izmaksas tiek aprēķinātas individuāli atbilstoši izmēriem un svaram.

12. Ja pirms atkāpšanās no līguma Pārdevējs nodrošina precēm atlaidi, kompensējot tās kvalitāti, šī summa tiks atskaitīta no turpmākas atteikšanās no Pirkuma līguma un Pircējam-patērētājam tiks atgriezta naudas summa, no kuras atskaitīta piešķirtā atlaide.

13. Elektroniskie kuponi ar automātiski ģenerētu unikālu kodu, kas netiek piegādāti materiālā datu nesējā, ir digitālais saturs. Pircējs nevar atkāpties no Pirkuma līguma par šādu digitālo saturu pēc ģenerētā koda saņemšanas elektroniski un tādēļ pieprasīt naudas atmaksu, ja (i) Pircējs rakstveidā piekrīt digitālā satura piegādei atteikuma termiņa laikā; (ii) Pircējs atzīst,

ka ar šo piekrišanu atsakās no savām atteikuma tiesībām no Pirkuma līguma; un (iii) Pārdevējs rakstiski apstiprina šādu atteikšanos.

14. Ja Pircējs kopā ar preci, saņem dāvanu, tad starp Pircēju un Pārdevēju tiek noslēgts Dāvinājuma līgums, ar nosacījumu, ka, gadījumā ja Pircējs-Patērētājs atsakās no Pirkuma līguma, Dāvinājuma līgums attiecībā uz šādu dāvanu vairs nav spēkā un Pircējam ir pienākums kopā ar preci atdot Pārdevējam arī dāvanu.

15. Gadījumos, kad Pircējam ir tiesības atteikties no Pirkuma līguma, Pārdevējam ir tiesības jebkurā laikā atkāpties no Pirkuma līguma, līdz brīdim, kad Pircējs saņem preces. Šādā gadījumā Pārdevējs bez nepamatotas kavēšanās atgriež Pircējam-patērētājam pirkuma maksu, pārskaitot to uz Pircēja norādīto kontu.

16. Norādījumi par likumā noteiktajām atteikuma tiesībām un atteikuma paraugs ir daļa no Darījumu noteikumiem un nosacījumiem, un ir pieejami Pārdevēja tīmekļa vietnē.

VII. Preču atgriešana 365 dienu laikā

1. Pārdevējs ļauj Pircējam-patērētājam atteikties no Pirkuma līguma, neminot iemeslus, un atgriezt preci 365 dienu laikā, bet Sūdzību izskatīšanas politikas VII sadaļas 2.2. punktā noteiktajos gadījumos – 45 dienu laikā (turpmāk – Pagarinātais atgriešanas termiņš) no dienas, kad Pircējs-patērētājs vai Pircēja izraudzīta trešā persona, kas nav pārvadātājs, saņem preces, vai no dienas, kad:

- 1.1. saņemta pēdējā prece, ja vienā pasūtījumā ir pasūtītas vairākas preces, kuras piegādā atsevišķi;
- 1.2. saņemta pēdējā preču partija vai daļa, ja tiek piegādāta prece, kas sastāv no vairākām partijām vai daļām;
- 1.3. saņemta pirmā prece, ja noslēgts līgums par regulāru preču piegādi noteiktā laika posmā.

2. Pagarinātais atgriešanas periods neattiecas uz:

- 2.1. aptiekas precēm un/vai kosmētiku – Pircējs-patērētājs šādas preces var atgriezt tikai četrpadsmit (14) dienu laikā pēc saņemšanas;
- 2.2. atsevišķiem matračiem – Pircējs-patērētājs šādas preces var atgriezt 45 dienu laikā pēc saņemšanas;
- 2.3. 2. un 3. šķiras precēm – Pircējs-patērētājs var atgriezt šādas preces tikai četrpadsmit (14) dienu laikā no to saņemšanas brīža;
- 2.4. virtuves blokiem – Pircējs-patērētājs šādas preces var atgriezt 14 dienu laikā pēc saņemšanas.

3. Pagarinātā atgriešanas perioda ietvaros Pārdevējs patur tiesības samazināt atmaksājamo pirkuma cenu. Var tikt veikti šādi atskaitījumi no preču pirkuma cenas:

- 3.1. ja preces tiek atgrieztas pēc Sūdzību izskatīšanas politikas VI sadaļā noteiktā atteikuma termiņa beigām, Pārdevējam ir tiesības samazināt atmaksājamo summu par 5 % par katru mēnesi, kurā preces atradās Pircēja valdījumā;
- 3.2. ja preces netiek atgrieztas oriģinālajā iepakojuma materiālā, atmaksājamā summa tiek samazināta par 15 % no pirkuma cenas;
- 3.3. ja atgrieztās preces ir netīras, nolietotas, bojātas vai iznīcinātas, Pārdevējam ir tiesības atgriezt šādas preces Pircējam bez tiesībām uz preču pirkuma vērtības atmaksu;

3.4. iepriekš minētie atskaitījumi vienmēr attiecas uz konkrētām precēm un ir summējami;
3.5. iepriekš minētie atskaitījumi neattiecas uz likumā noteikto atteikuma tiesību izmantošanu četrpadsmit (14) dienu laikā pēc preču saņemšanas saskaņā ar Sūdzību izskatīšanas politikas VI sadaļu.

4. Ja Pircējs atkāpjas no Pirkuma līguma saskaņā ar Sūdzību izskatīšanas politikas VII sadaļas 1. punktu, Pārdevējs atmaksā Pircējam saņemto naudas summu, pārskaitot atpakaļ atgrieztās preces vērtībai atbilstošus kredītus Pircēja kontā, kas ir piesaistīts Pircēja izveidotajam klienta profilam.

Ja Pircējam nav izveidots klienta profils, Pārdevējs var pieprasīt Pircējam reģistrēties vai pabeigt uzsāktu reģistrāciju. Pircēja atteikšanās veikt reģistrāciju vai pabeigt to ir uzskatāma par šķērslī no Pircēja saņemto naudas summu atmaksai.

Šādā veidā saņemtos kredītus var izmantot nākamajam pirkumam no Pārdevēja sešu (6) mēnešu laikā pēc to ieskaitīšanas Pircēja klienta profilā. Pēc šī perioda neizmantotie kredītpunkti vairs nav derīgi. Pircējs jebkurā laikā var pārbaudīt atlikušo kredītpunktu atlikumu savā klienta profilā.

5. Ņemot vērā apstākļus, Pārdevējam ir tiesības izlemt, vai naudas līdzekļi ir atgriežami Pircējam Pagarinātā atgriešanas termiņa ietvaros ar bankas pārskaitījumu uz Sūdzības/līguma atteikuma/preču atgriešanas veidlapā norādīto kontu.

6. Ja Pārdevējs pirms preču atgriešanas piešķir precēm atlaidi, kā kompensāciju par to kvalitāti, šī summa tiek atskaitīta Pagarinātā atgriešanas termiņa ietvaros turpmākas preču atgriešanas gadījumā un Pircējam tiek atmaksāta nauda, kas samazināta par piešķirto atlaidi.

7. Lai pieprasītu Pagarināto atgriešanas termiņu, Pircējam ir pienākums pievienot aizpildītu atteikuma veidlapu (Sūdzību veidlapu), kas pieejama Sūdzību izskatīšanas politikas pielikumā un Pārdevēja tīmekļa vietnē.

8. Pagarinātā atgriešanas termiņa gadījumā preču atgriešanas termiņš ir ievērots, ja Sūdzība/līguma atteikuma/preču atgriešanas veidlapa tiek nosūtīta uz Pārdevēja adresi pirms attiecīgā termiņa beigām. Pircējs var arī nosūtīt Sūdzību/līguma atteikuma/preces atgriešanas veidlapu uz Pārdevēja e-pasta adresi: palidziba@bonami.lv.

9. Pircējam - patērētājam / pircējam - uzņēmējam preces jānosūta atpakaļ nekavējoties, ne vēlāk kā 14 dienu laikā no no dienas, kad tika paziņots par preču atgriešanu pagarinātajā atgriešanas termiņā. Šis termiņš tiek uzskatīts par ievērotu, ja Pircējs nosūta preces atpakaļ pirms 14 dienu laikā no dienas, kad Pārdevējs ir saņēmis paziņojumu.

10. Ja Pircējs atkāpjas no Pirkuma līguma Pagarinātā atgriešanas termiņa ietvaros, Pircējs sedz izmaksas, kas saistītas ar preces atgriešanu Pārdevējam, pat ja preces to rakstura dēļ (lielgabarīta preču sūtījumi) nav iespējams atgriezt ar parasto pasta pakalpojumu palīdzību. Tiešās izmaksas, kas saistītas ar preču atgriešanu, sedz Pircējs. Pārdevējs neatlīdzina Pircējam šādas izmaksas pat retrospektīvi. Preču atgriešanas izmaksas nosaka Pircēja – Patērētāja izvēlētajā pārvadātāja cenrādis, savukārt lielgabarīta sūtījumiem transporta izmaksas tiek aprēķinātas individuāli atbilstoši izmēriem un svaram.

11. Ja pircējs preces atgriež pagarinātajā preču atgriešanas termiņā, pārdevējs pircējam atgriež tikai amortizēto preču pirkuma cenu, t.i., atskaitot iespējamās atlaides saskaņā ar VII panta 3. punktu. Pārdevējam nav pienākuma pircējam atlīdzināt jebkākus citus ar preču iegādi saistītos izdevumus (jo īpaši, bet ne tikai, preču piegādes izmaksas un citas ar preču piegādi saistītās izmaksas).

12. Pārdevējs nav pienākums atgriezt pircējam naudas līdzekļus, kas saņemti pirms preču atgriešanas pagarinātā preču atgriešanas termiņā, pirms pircējs atgriež preces vai pierāda, ka preces ir nosūtītas, atkarībā no tā, kas notiek vispirms.

13. Elektroniskie kuponi ar automātiski ģenerētu unikālu kodu, kas netiek piegādāti materiālā datu nesējā, ir digitālais saturs. Pircējs nevar atdot šādu digitālo saturu pēc ģenerētā koda elektroniskas saņemšanas un tādēļ pieprasīt naudas atmaksu, ja (i) Pircējs rakstveidā piekrīt digitālā satura piegādei atteikuma termiņa laikā; (ii) Pircējs atzīst, ka ar šo piekrišanu atsakās no savām atteikuma tiesībām no Pirkuma līguma; un (iii) Pārdevējs rakstiski apstiprina šādu atteikšanos.

14. Ja Pircējam kopā ar precī tiek pasniegta dāvana, dāvinājuma līgums starp pārdevēju un Pircēju tiek noslēgts ar nosacījumu, ka gadījumā, Pircējs-patērētājs atkāpjas no Pirkuma līguma Pagarinātā atgriešanas termiņa ietvaros, līgums par šādas dāvanas pasniegšanu zaudē spēku un Pircējam ir pienākums kopā ar precī viņam uzdāvināto dāvanu atdo atpakaļ Pārdevējam.

15. Papildu noderīgu informāciju par sūdzībām ir pieejama Pārdevēja tīmekļa vietnē.

Pārdevējs patur tiesības vienpusēji grozīt vai papildināt šo Sūdzību iesniegšanas procedūras politiku, tādējādi iepriekšējā versija automātiski zaudē spēku, izdodot jaunu versiju. Tomēr šis noteikums neietekmē tiesības un pienākumus, kas izriet no iepriekšējās Sūdzību iesniegšanas procedūras politikas redakcijas.

Pircējam ir tiesības atteikties no jebkādas sūdzību izskatīšanas kārtības izmaiņām gadījumā, ja pārdevējs sniedz ilgtermiņa un atkārtotus pakalpojumus (piemēram, dalība), un šā iemesla dēļ rakstiski atteikties no šāda pakalpojuma 14 kalendāro dienu laikā no šīs izmaiņas paziņošanas dienas. Atteikums no izmaiņām jānosūta pārdevējam uz adresi: sluzebnickek@bonami.cz.

Šī prasījumu politika stājas spēkā 27.06.2025