

Regulamin reklamacji i zwrotów sklepu internetowego BONAMI.PL
prowadzonego przez spółkę BONAMI.CZ, a.s.
spółkę z siedzibą: ul. Thámova 289/13, 186 00 Praha 8 – Karlín, Republika Czeska
wpisanej do rejestru handlowego prowadzonego przez Sąd Miejski w Pradze, dział B, wpis
18575 (dalej jako: „Sprzedawca“),

REGON: 242 30 111

NIP: CZ24230111

adres korespondencyjny: ul. Thámova 289/13, 186 00 Praha 8 – Karlín, Czechy
kontakt elektroniczny: pomoc@bonami.pl
online chat (dostępny w serwisie internetowym Sprzedawcy, umieszczony w prawym dolnym
rogu ekranu)
kontakt telefoniczny: +48 71 66 191 76
adres do doręczeń w sprawach reklamacji:

Bonami zwroty – DPD
Konstytucji 3-ego Maja 12
58-506 Jelenia Góra
Polska

IBAN: CZ65 0300 0000 0002 5701 4774

SWIFT: CEKOCZPP

określa szczegółowo zasady przyjmowania oraz tryb rozpatrywania reklamacji produktu
zakupionego u Sprzedawcy za pośrednictwem jego sklepu internetowego www.bonami.pl
(dalej jako „Regulamin reklamacji i zwrotów”) oraz stanowi integralną część Regulaminu
zakupów sklepu internetowego Sprzedawcy dostępnego na stronie internetowej
<https://www.bonami.pl/c/regulamin-zakupow> (dalej jako „Regulamin zakupów”). Przy
zawarciu umowy sprzedaży Kupujący oświadcza, iż zapoznał z treścią Regulaminu zakupów
oraz Regulaminu Reklamacji i zwrotów oraz akceptuje ich postanowienia.

Postanowienia wstępne

1. Regulamin reklamacji i zwrotów reguluje rozpatrywanie roszczeń z tytułu
odpowiedzialności Sprzedawcy za niezgodność towaru z umową sprzedaży zawartej na
odległość za pośrednictwem sklepu internetowego Sprzedawcy www.bonami.pl (dalej jako
„Umowy” lub „Umowy sprzedaży”) z Kupującym, będącym zgodnie z odpowiednimi
przepisami Konsumentem bądź Przedsiębiorcą.

2. Regulamin reklamacji i zwrotów został opracowany zgodnie z:

ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny,

ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,

ustawą z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług,

GDPR – ROZPORZĄDZENIEM PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2016/679
z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem

danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

3. Regulamin reklamacji stanowi integralną część warunków handlowych. Zawierając umowę kupna, kupujący wyraża zgodę na warunki handlowe i niniejszy regulamin reklamacji oraz potwierdza, że zapoznał się z nimi.

4. Warunki handlowe i dodatkowe informacje można również znaleźć na stronie internetowej sprzedającego www.bonami.pl.

5. Pojęcie Kupującego obejmujące zarówno Kupującego-Konsumenta jak i Kupującego-Przedsiębiorcę ma zastosowanie w przypadkach, gdy zakres praw i obowiązków Kupującego-Konsumenta i Kupującego-Przedsiębiorcy jest taki sam. Kupującym-Konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca ze Sprzedawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, zgodnie z art. 22 ust. 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny. Postanowienia niniejszego Regulaminu dotyczące Kupującego-Konsumenta mają odpowiednie zastosowanie do tzw. Przedsiębiorcy uprzywilejowanego, tj. osoby prowadzącej jednoosobową działalność gospodarczą, podlegającą wpisowi do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (dalej jako „CEIDG”), dokonującej zakupu związanego z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą, jeżeli z Umowy Sprzedaży wynika, że dany zakup nie ma charakteru zawodowego, wynikającego z przedmiotu działalności gospodarczej na podstawie przepisów o CEIDG. Ilekroć mowa jest o Kupującym-Konsumencie, dotyczy to również Przedsiębiorcy uprzywilejowanego. Kupującym-Przedsiębiorcą jest osoba zawierająca ze Sprzedawcą umowę związaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

6. Prawa i obowiązki stron związane z odpowiedzialnością Sprzedawcy za niezgodność towaru z Umową względem Kupującego-Konsumenta regulują odpowiednie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawy o prawach konsumenta. Prawa i obowiązki stron związane z odpowiedzialnością Sprzedawcy za wady towaru względem Kupującego-Przedsiębiorcy regulują odpowiednie obowiązujące przepisy prawa czeskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego Nr. 89/2012 Sb.

7. Przy zawieraniu i wykonaniu Umowy sprzedaży Sprzedawca działa w zakresie swojej działalności gospodarczej. Sprzedający jest przedsiębiorcą, który bezpośrednio lub za pośrednictwem innych przedsiębiorców dostarcza kupującemu towary.

Reklamacja musi zawierać

numer zamówienia

datę zamówienia

dokument podatkowy dotyczący zakupionego towaru lub inny dokument potwierdzający zakup towaru u sprzedawcy

datę odbioru towaru

imię, nazwisko oraz dane kontaktowe składającego reklamację (adres, numer telefonu, e-mail)

nazwę towaru

opis wady i okoliczności jej powstania

preferowany sposób rozstrzygnięcia reklamacji.

Przy reklamacji towaru zakupionego jako towar II lub III jakości należy wskazać przyczynę sprzedaży jako towar II lub III jakości, np. estetyczne uszkodzenie powierzchni. Zaznaczenie uszkodzonej lub brakującej części towaru bezpośrednio w instrukcji montażu oraz przesłanie jej w ramach zgłoszenia reklamacji znacznie przyspieszy proces dochodzenia roszczeń.

Dodatkowo w zgłoszeniu reklamacyjnym zaleca się przesłanie:

zdjęcia wyraźnie ilustrującego wadę lub uszkodzenie zakupionego towaru
etykiety produkcyjnej z opakowania towaru lub jej kopii/zdjęcia (o ile dostępne)
zdjęcia opakowania wysyłkowego z wypełniaczem pakowym oraz etykietą wysyłkową (przy uszkodzeniu towaru).

Zachęcamy do skorzystania ze wzoru formularza odstąpienia od umowy/protokołu reklamacji (do pobrania w szczegółach zamówienia na Koncie Użytkownika, w serwisie internetowym Sprzedawcy lub jako załącznik do niniejszego Regulaminu). Skorzystanie z niniejszego formularza pomoże nam ułatwić oraz przyspieszyć proces rozpatrzenia reklamacji.

Zapakowanie Produktu objętego reklamacją

Towar objęty reklamacją należy przed wysyłką prawidłowo zapakować. Do tego celu można skorzystać z oryginalnego opakowania bądź zastąpić je innym, zapewniającym dostateczną ochronę przed uszkodzeniem, mogącym powstać w trakcie transportu do Sprzedawcy.

W razie braku pewności co do sposobu zapakowania towaru objętego reklamacją, Sprzedawca zachęca do skorzystania z instrukcji dostępnej w serwisie internetowym Sprzedawcy lub kontaktu mailowego na adres elektroniczny: pomoc@bonami.pl.

I. Niezgodność Produktu z Umową

1. Prawa i obowiązki stron umowy dotyczące praw wynikających z wadliwego wykonania są regulowane przez odpowiednie przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

2. Procedura reklamacyjna stanowi integralną część Regulaminu sklepu internetowego Sprzedawcy, dostępnego na stronie internetowej Sprzedawcy www.bonami.pl.

3. Je-li przedmiotem zakupu rzecz ruchoma, która jest powiązana z treścią cyfrową lub usługą treści cyfrowych w taki sposób, że bez nich nie mogłaby spełniać swoich funkcji (zwana dalej „towarów z elementami cyfrowymi”), postanowienia dotyczące odpowiedzialności sprzedawcy za wady mają zastosowanie również do dostarczania treści cyfrowych lub usług treści cyfrowych, nawet jeśli są one dostarczane przez osobę trzecią. Nie ma to zastosowania, jeżeli z treści umowy sprzedaży oraz z charakteru rzeczy wynika, że są one dostarczane oddzielnie.

4. Sprzedający odpowiada kupującemu za to, że towar w momencie odbioru nie ma wad, w szczególności:

4.1 odpowiada uzgodnionemu opisowi, rodzajowi i ilości, a także jakości, funkcjonalności, kompatybilności, interoperacyjności i innym uzgodnionym właściwościom,

4.2 nadaje się do celu, dla którego kupujący je zamawiał i na który sprzedający wyraził zgodę, oraz

4.3 jest dostarczone wraz z uzgodnionymi akcesoriami i instrukcją obsługi, w tym instrukcją montażu lub instalacji.

5. Sprzedający odpowiada kupującemu za to, że oprócz uzgodnionych właściwości

5.1 towar jest odpowiedni do celu, do którego towary tego rodzaju są zwykle używane, z uwzględnieniem praw osób trzecich, przepisów prawa, norm technicznych lub kodeksów postępowania danej branży, jeżeli nie ma norm technicznych,

5.2 ilość, jakość i inne właściwości towaru, w tym trwałość, funkcjonalność, kompatybilność i bezpieczeństwo, odpowiadają zwyczajowym właściwościom towaru tego rodzaju, których kupujący może racjonalnie oczekiwać, z uwzględnieniem publicznych oświadczeń sprzedającego, w szczególności reklam lub oznaczeń, chyba że sprzedający wykaże, że nie był tego świadomy lub że w momencie zawarcia umowy sprzedaży były one uregulowane w sposób co najmniej porównywalny do sposobu, w jaki zostały dokonane, lub że nie mogły mieć wpływu na decyzję kupującego o zakupie,

5.3 towar jest dostarczony wraz z akcesoriami, w tym opakowaniem, instrukcją montażu i innymi instrukcjami użytkowania, których kupujący może racjonalnie oczekiwać, oraz

5.4 towar odpowiada jakością lub wykonaniem próbce lub wzorowi, które sprzedający dostarczył kupującemu przed zawarciem umowy.

6. Postanowienia art. I ust. 5 regulaminu reklamacyjnego nie mają zastosowania w przypadku, gdy sprzedający przed zawarciem umowy wyraźnie poinformował kupującego, że niektóre właściwości towaru są inne, a kupujący wyraźnie wyraził na to zgodę przy zawieraniu umowy.

7. Sprzedający odpowiada również kupującemu za wady spowodowane nieprawidłowym montażem lub instalacją, które zostały wykonane zgodnie z umową kupna przez sprzedającego lub na jego odpowiedzialność. Dotyczy to również sytuacji, gdy montaż lub instalacja zostały wykonane przez kupującego, a wada powstała w wyniku braków w instrukcji dostarczonej przez sprzedającego lub dostawcę treści cyfrowych lub usług związanych z treściami cyfrowymi, jeżeli chodzi o towarów z elementami cyfrowymi.

8. Postanowienia zawarte w art. I ust. 4 i art. I ust. 5 regulaminu reklamacyjnego nie mają zastosowania do towarów:

8.1 sprzedawanych po niższej cenie z powodu wady, dla której została uzgodniona niższa cena,

8.2 w przypadku towarów używanych – wady odpowiadające stopniowi zużycia lub zużycia, jaki towar miał w momencie odbioru przez kupującego lub wynikające z charakteru towaru.

9. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności wobec kupującego za

9.1 wadę, o której kupujący wiedział już w momencie zawarcia umowy kupna,

9.2 wadzie spowodowanej przez samego kupującego, w tym wad powstałych w wyniku nieprawidłowego użytkowania towaru niezgodnie z instrukcją obsługi lub spowodowanych podczas tzw. samodzielnego montażu lub w jego wyniku, tj. montażu, który nie jest częścią umowy kupna, a wada nie powstała w wyniku nieprawidłowych instrukcji zawartych w instrukcji montażu lub

9.3 normalne zużycie towaru spowodowane jego zwykłym użytkowaniem.

10. Jeśli wada ujawni się w ciągu jednego (1) roku od odbioru, uznaje się, że towar był wadliwy już w momencie odbioru, chyba że wyklucza to charakter towaru lub wady. Termin ten nie biegnie w okresie, w którym kupujący nie może korzystać z rzeczy, jeżeli wada została zgłoszona w sposób uzasadniony.

11. Jeżeli przedmiotem zakupu jest towarów z elementami cyfrowymi, sprzedający zapewni kupującemu dostarczanie uzgodnionych aktualizacji treści cyfrowych lub usług związanych z treściami cyfrowymi.

12. Oprócz uzgodnionych aktualizacji sprzedający zapewni, że kupującemu będą dostarczane aktualizacje niezbędne do zachowania przez towar po odbiorze właściwości określonych w art. 1 ust. 4 i art. 1 ust. 5 regulaminu reklamacyjnego oraz że zostanie on poinformowany o ich dostępności.

13. Postanowienia art. 1 ust. 12 regulaminu reklamacyjnego nie mają zastosowania, jeżeli sprzedający przed zawarciem umowy sprzedaży wyraźnie poinformował kupującego, że aktualizacje nie będą dostarczane, a kupujący wyraźnie wyraził na to zgodę przy zawieraniu umowy sprzedaży

12.1 przez okres dwóch (2) lat, jeżeli zgodnie z umową sprzedaży treści cyfrowe lub usługa treści cyfrowych mają być świadczone w sposób ciągły przez określony czas, a jeżeli uzgodniono świadczenie przez okres dłuższy niż dwa (2) lata, przez cały ten okres,

12.2 przez okres, w którym kupujący może tego racjonalnie oczekiwać, jeżeli zgodnie z umową sprzedaży treść cyfrowa lub usługa cyfrowa mają być dostarczone jednorazowo; ocenia się to na podstawie rodzaju i przeznaczenia rzeczy, charakteru treści cyfrowej lub usługi cyfrowej oraz z uwzględnieniem okoliczności zawarcia umowy sprzedaży i charakteru zobowiązania.

14. Jeśli kupujący nie dokonał aktualizacji w odpowiednim terminie, nie ma prawa do roszczeń z tytułu wad, które powstały wyłącznie w wyniku nieprzeprowadzenia aktualizacji, jeżeli kupujący został poinformowany o aktualizacji lub o skutkach jej nieprzeprowadzenia lub nie przeprowadził aktualizacji lub przeprowadził ją nieprawidłowo z powodu braków w instrukcji. Jeżeli zgodnie z umową treści cyfrowe lub usługi związane z treściami cyfrowymi mają być świadczone w sposób ciągły przez określony czas, a wada ujawni się lub wystąpi w terminie określonym w art. 1 ust. 12.1. regulaminu reklamacyjnego, uznaje się, że treści cyfrowe lub usługi związane z treściami cyfrowymi są wadliwe.

15. Kupujący może zgłosić wadę, która ujawni się w ciągu dwóch (2) lat od odbioru.

16. Jeżeli przedmiotem zakupu jest towarów z elementami cyfrowymi, a zgodnie z umową treści cyfrowe lub usługi związane z treściami cyfrowymi mają być świadczone w sposób ciągły przez określony czas, kupujący może zgłosić wadę, która wystąpi lub ujawni się w ciągu dwóch (2) lat od odbioru. Jeżeli przedmiotem zakupu usługa cyfrowa, która ma być świadczona w sposób ciągły przez określony czas, kupujący ma prawo zgłosić wadę, która wystąpi lub ujawni się w tym czasie.

II. Gwarancja trwałości

1. Sprzedawca udziela Kupującym na wszystkie towary nieodpłatnej gwarancji trwałości, w ramach której zobowiązuje się, że towar będzie nadawał się do zwykłego użytku lub zachowa swoje typowe właściwości przez określony czas.
2. Okres gwarancji dla Kupującego-Konsumenta wynosi 24 miesiące, chyba że w karcie gwarancyjnej lub na opakowaniu udzielono dłuższy okres gwarancji. Okres gwarancji dla Kupującego-Przedsiębiorcy, który zawiera Umowę sprzedaży w związku prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą wynosi 24 miesiące.
3. Gwarancja jakości nie obejmuje rzeczy sprzedanych po niższej cenie z powodu wady, dla której została uzgodniona niższa cena.
4. Okres gwarancji rozpoczyna bieg od momentu odbioru towaru przez Kupującego lub wskazaną przez niego osobę trzecią.

III. Roszczenia wynikające z niezgodności towaru z Umową

1. Jeśli towar ma wadę, Kupujący może zażądać jej usunięcia. Kupujący może, według własnego uznania, zażądać dostawy nowych towarów wolnych od wad lub naprawy towarów, chyba że wybrany sposób usunięcia wady jest niewykonalny lub nieproporcjonalnie kosztowny w porównaniu z innym sposobem; ocenia się to w szczególności z uwzględnieniem znaczenia wady, wartości, jaką towary miałyby bez wady, oraz tego, czy inny sposób jest w stanie usunąć wadę bez znaczących niedogodności dla Kupującego.
2. Sprzedający może odmówić usunięcia wady, jeżeli jest to niewykonalne lub nieproporcjonalnie kosztowne, w szczególności w odniesieniu do znaczenia wady i wartości, jaką towar miałby bez tej wady.
3. Sprzedający usunie wadę w rozsądnym terminie po zgłoszeniu reklamacji, tak aby nie spowodować znacznych niedogodności dla Kupującego, biorąc pod uwagę charakter towaru i cel, w jakim Kupujący nabył towar. W celu usunięcia wady Sprzedający przejmuje towary na własny koszt. Jeżeli konieczny jest demontaż towarów, które zostały zmontowane zgodnie z ich charakterem i przeznaczeniem przed ujawnieniem się wady, Sprzedający zdemontuje wadliwe towary i zmontuje naprawione lub nowe towary lub pokryje związane z tym koszty.
4. Kupujący może zażądać rozsądnej obniżki ceny lub odstąpić od Umowy Kupna, jeżeli:
 - 4.1 Sprzedający odmówił usunięcia wady lub nie usunął jej zgodnie z sekcją III (3) Polityki reklamacyjnej,
 - 4.2 wada występuje wielokrotnie,
 - 4.3 wada stanowi istotne naruszenie umowy kupna, lub
 - 4.4 z komunikatu Sprzedającego lub z okoliczności wynika, że wada nie zostanie usunięta w rozsądnym terminie lub bez znaczącej niedogodności dla Kupującego.
5. Jeżeli wada jest nieistotna, Kupujący nie może odstąpić od Umowy Kupna (w rozumieniu punktu III (4) Polityki reklamacyjnej). W przypadku odstąpienia od umowy kupna przez Kupującego, Sprzedający zwróci Kupującemu cenę zakupu bez zbędnej zwłoki po otrzymaniu towaru lub po udowodnieniu przez Kupującego, że wysłał towar.

6. W przypadku towarów używanych oraz towarów sprzedanych po niższej cenie z powodu istnienia wady, Kupujący ma prawo do rozsądnej zniżki zamiast prawa do wymiany towaru.

7. Sprzedający nie jest zobowiązany do zaspokojenia roszczenia Kupującego, jeżeli udowodni, że Kupujący wiedział o wadzie towaru przed przejęciem towaru lub że Kupujący spowodował wadę.

8. W przypadku wymiany towaru lub części towaru, odpowiedzialność Sprzedającego pozostaje w mocy tak, jakby zakupiono nowy towar lub jego część.

IV. Zgłoszenie Reklamacji

1. Kupujący jest zobowiązany zgłosić wadę sprzedającemu, u którego towar został zakupiony, bez zbędnej zwłoki po jej stwierdzeniu lub po stwierdzeniu, że mógł ją stwierdzić podczas terminowej kontroli i przy zachowaniu należytej staranności. 2. Prawa wynikające z odpowiedzialności za wady towaru przysługują kupującemu wobec sprzedającego. Prawa wynikające z odpowiedzialności za wady towaru kupujący może w szczególności dochodzić:: 2.1. na adres: Bonami zwroty – DPD, Konstytucji 3-ego Maja 12, 58-506 Jelenia Góra, Polska,

2.2. telefonicznie pod numerem: (+48) 71 66 191 76,

2.3. pocztą elektroniczną na adres: pomoc@bonami.pl.

2.4. lub poprzez czat online dostępny na stronie internetowej sprzedawcy.

3. Jeśli do naprawy wyznaczono inną osobę, która znajduje się w miejscu sprzedającego lub w miejscu bliższym kupującemu, kupujący skorzysta z prawa do naprawy u osoby wyznaczonej do wykonania naprawy.

4. Z wyjątkiem przypadków, w których do wykonania naprawy wyznaczono inną osobę, sprzedający przyjmuje reklamacje w szczególności pod adresem podanym w art. IV ust. 2.1., w każdym zakładzie, w którym możliwe jest przyjęcie reklamacji ze względu na asortyment sprzedawanego towaru, ewentualnie również w swojej siedzibie.

5. Przy reklamacji kupujący podaje sprzedającemu numer zamówienia, imię i nazwisko, dane kontaktowe (telefon, e-mail), nazwę towaru, datę zamówienia i datę odbioru towaru, opis wady, ewentualnie zdjęcia reklamowanej wady, oraz żądanie sposobu rozpatrzenia reklamacji i przedkłada dokument podatkowy dotyczący zakupionego towaru.

6. W celu zgłoszenia reklamacji kupujący może skorzystać z wzoru formularza reklamacyjnego udostępnionego przez sprzedającego, który stanowi załącznik do regulaminu reklamacyjnego i jest dostępny na stronie internetowej sprzedającego.

7. Kupujący jest zobowiązany do wskazania reklamowanej wady i jej zakresu, w szczególności poprzez przedstawienie towaru lub przesłanie zdjęć, na których wada jest wyraźnie widoczna. Bez wskazania reklamowanej wady i jej zakresu nie można wszcząć postępowania reklamacyjnego.

8. W zależności od charakteru reklamowanej wady i żadanego sposobu rozpatrzenia reklamacji oraz o ile sprzedający i kupujący nie uzgodnią inaczej, sprzedający może zażądać dostarczenia towaru wraz ze wszystkimi jego częściami i akcesoriami.

9. Kupujący jest zobowiązany do zapakowania reklamowanego towaru w oryginalne opakowanie lub w inne opakowanie w sposób uniemożliwiający jego dalsze uszkodzenie. Kupujący może skorzystać z instrukcji pakowania towaru dostępnych na stronie internetowej Sprzedawcy. Kupujący jest zobowiązany do dostarczenia reklamowanego towaru w stanie czystym i kompletnym. Wysłanie silnie zabrudzonego i niehigienicznego towaru może skutkować odrzuceniem reklamacji. W takim przypadku sprzedawca zwróci towar na adres kupującego, a kupujący nie będzie uprawniony do zwrotu kosztów transportu.

10. Sprzedawca przejmuje rzecz na własny koszt w celu usunięcia wady. Jeśli sprzedawca i kupujący nie uzgodnią inaczej. Jeśli wymaga to demontażu rzeczy, której montaż został wykonany zgodnie z charakterem i przeznaczeniem rzeczy przed wystąpieniem wady, sprzedawca dokona demontażu wadliwej rzeczy i montażu naprawionej lub nowej rzeczy lub pokryje związane z tym koszty.

11. W celu dostarczenia towaru o wadze do 10 kg sprzedawcy, kupujący powinien wysłać reklamowany towar za pośrednictwem firmy kurierskiej DPD, wystarczy dostarczyć zapakowany towar do dowolnego oddziału "PickUp" firmy DPD, po uprzednim zamówieniu zwrotu za pośrednictwem systemu Return My Parcel DPD, do którego link znajduje się na stronie internetowej Sprzedawcy. W celu odbioru towarów ponadgabarytowych należy skontaktować się z obsługą klienta sprzedawcy pod adresem: pomoc@bonami.pl i poczekać na dalsze instrukcje.

12. Sprzedawca nie przyjmuje reklamowanych towarów wysłanych za pobraniem, przesyłki takie zostaną zwrócone nadawcy, a rozpatrzenie reklamacji może się w ten sposób niepotrzebnie wydłużyć.

13. W przypadku zgłoszenia reklamacji sprzedawca wydaje kupującemu pisemne potwierdzenie, w którym podaje datę zgłoszenia reklamacji przez kupującego, treść reklamacji, sposób rozpatrzenia reklamacji wymagany przez kupującego oraz dane kontaktowe kupującego w celu przekazania informacji o rozpatrzeniu reklamacji. Obowiązek ten dotyczy również innych osób wyznaczonych do wykonania naprawy zgodnie z art. IV ust. 3 regulaminu reklamacyjnego.

V. Rozpatrzenie Reklamacji

1. Reklamacja wraz z usunięciem wady musi zostać rozpatrzona, a kupujący musi zostać o tym poinformowany najpóźniej w ciągu trzydziestu (30) dni od dnia zgłoszenia reklamacji, chyba że sprzedawca uzgodni z kupującym dłuższy termin. Jeśli przedmiotem zobowiązania jest dostarczenie treści cyfrowych, w tym treści cyfrowych dostarczonych na nośniku materialnym, lub usługa treści cyfrowych, reklamacja musi zostać rozpatrzona w odpowiednim terminie, z uwzględnieniem charakteru treści cyfrowych lub usługi treści cyfrowych oraz celu, dla którego zostały one zamówione przez kupującego.

2. Termin na rozpatrzenie reklamacji rozpoczyna się następnego dnia po zgłoszeniu reklamacji. Dzień następujący po zgłoszeniu reklamacji przez kupującego jest pierwszym dniem trzydziestodniowego terminu. Jeśli termin ten przypada na sobotę, niedzielę lub dzień świąteczny, termin na rozpatrzenie reklamacji upływa w najbliższym następnym dniu roboczym.

3. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest zapewnienie przez kupującego sprzedającemu niezbędnej współpracy, a w szczególności umożliwienie sprzedającemu zbadania reklamowanego towaru. Jeśli konieczne jest uzupełnienie danych lub informacji zawartych w reklamacji, sprzedający wezwie kupującego do ich uzupełnienia w wymaganym zakresie. Czas ten nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.

4. Po bezskutecznym upływie terminu określonego w art. V ust. 1 regulaminu reklamacyjnego kupujący może odstąpić od umowy kupna lub zażądać odpowiedniej obniżki ceny.

5. Po rozpatrzeniu reklamacji sprzedający wydaje kupującemu pisemne potwierdzenie daty i sposobu rozpatrzenia reklamacji, w tym potwierdzenie wykonania naprawy i czasu jej trwania, lub pisemne uzasadnienie odrzucenia reklamacji. Informacja o rozpatrzeniu reklamacji jest wysyłana na adres podany w reklamacji, w przeciwnym razie na adres elektroniczny kupującego podany w interfejsie użytkownika lub w zamówieniu. Obowiązek ten dotyczy również innych osób wyznaczonych przez sprzedającego do wykonania naprawy zgodnie z art. IV ust. 3. regulaminu reklamacyjnego.

6. Kto ma prawo z tytułu wadliwego wykonania, ma również prawo do zwrotu kosztów poniesionych w związku z dochodzeniem tego prawa. Jeżeli jednak kupujący nie dochodzi prawa do zwrotu kosztów w terminie jednego miesiąca od upływu terminu, w którym należy zgłosić wadę, prawo do zwrotu kosztów nie zostało dochodzone w terminie. Jeżeli kupujący wybrał inny niż najtańszy możliwy sposób standardowej dostawy towaru oferowany przez sprzedającego, sprzedający zwróci jedynie koszty odpowiadające najtańszemu sposobowi dostawy.

7. Kupujący jest zobowiązany do odebrania reklamowanego towaru najpóźniej w ciągu 30 dni od terminu rozpatrzenia reklamacji lub od powiadomienia przez sprzedającego. Po upływie tego terminu sprzedający ma prawo obciążyć kupującego opłatą za przechowywanie towaru. Jeżeli kupujący nie odbierze towaru w rozsądnym terminie po powiadomieniu go przez sprzedającego o możliwości odbioru, sprzedający ma prawo do wynagrodzenia za przechowywanie w zwykłej wysokości. Jeśli kupujący nie odbierze towaru po rozpatrzeniu reklamacji w ciągu sześciu (6) miesięcy od dnia, w którym został poinformowany o rozpatrzeniu reklamacji, sprzedający ma prawo sprzedać reklamowany towar, a dochód przeznaczyć na pokrycie kosztów magazynowania.

VI. Odstąpienie od Umowy Sprzedaży

1. Postanowienia niniejszego działu mają zastosowanie do Umów Sprzedaży zawieranych między Sprzedawcą a Kupującym-Konsumentem.

2. Kupującemu-Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia w którym kupujący-konsument lub osoba trzecia wskazana przez niego, inna niż przewoźnik, przejmie towar, lub:

2.1 ostatnią sztukę towaru, jeżeli kupujący zamówił w ramach jednego zamówienia więcej sztuk towaru, które są dostarczane oddzielnie,

2.2 ostatnią pozycję lub część dostawy towaru składającego się z kilku pozycji lub części, lub

2.3 2.3. pierwszą dostawę towaru, jeżeli w umowie uzgodniono regularną dostawę towaru przez uzgodniony okres.

3. Kupującemu-Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży, jeżeli przedmiotem świadczenia jest:

3.1 towar nieprefabrykowany wyprodukowany według specyfikacji Kupującego-Konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;

3.2 towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;

3.3 towar dostarczany w zabezpieczonym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

3.4 towar, który po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostaje nierozłącznie połączony z innymi rzeczami;

3.5 nagranie dźwiękowe lub wizualne albo program komputerowy dostarczany w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

4. Wycofanie się z umowy kupna musi zostać przesłane sprzedającemu w terminie określonym w art. VI ust. 2 regulaminu reklamacyjnego. W celu wycofania się z umowy kupna kupujący-konsument może skorzystać z wzoru formularza udostępnionego przez sprzedającego, który stanowi załącznik do regulaminu reklamacyjnego i jest dostępny na stronie internetowej sprzedającego.

5. Sprzedawca zapewnia Kupującemu-Konsumentowi możliwość złożenia oświadczenia drogą elektroniczną przy wykorzystaniu wzoru formularza odstąpienia od umowy, dostępnego na stronie internetowej sklepu internetowego Sprzedawcy oraz stanowiącego załącznik do niniejszego Regulaminu; na żądanie Kupującego-Konsumenta stosowny formularz zostanie udostępniony drogą elektroniczną. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy należy przesłać na adres:

pomoc@bonami.pl

6. Jeśli to możliwe, kupujący-konsument zwraca towar w oryginalnym opakowaniu.

7. Kupujący-konsument ma obowiązek przed wysłaniem zwracanego towaru odpowiednio go zapakować. Można w tym celu wykorzystać oryginalny materiał opakowaniowy. Jeśli nie można już wykorzystać oryginalnego opakowania, należy je zastąpić innym, tak aby towar był chroniony przed uszkodzeniem, które mogłoby powstać podczas transportu do sprzedającego.

8. W celu odstąpienia od umowy kupna kupujący-konsument wyśle towar na adres:

Bonami – zwroty – DPD, Konstytucji 3-ego Maja 12, 58-506 Jelenia Góra

Kupujący-konsument odeśle lub przekaze sprzedającemu towar bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w ciągu czternastu (14) dni od odstąpienia od umowy, chyba że sprzedający zaproponował mu odbiór towaru we własnym zakresie. Termin określony w poprzednim zdaniu jest zachowany, jeżeli kupujący-konsument odeśle towar przed upływem tego terminu. W przypadku odstąpienia od umowy kupna przez kupującego-konsumenta, kupujący ponosi koszty związane ze zwrotem towaru sprzedającemu, nawet w przypadku, gdy towar nie może zostać zwrócony zwykłą drogą pocztową ze względu na swój charakter.

9. Jeśli kupujący-konsument odstąpi od umowy kupna zgodnie z art. VI ust. 2 regulaminu reklamacyjnego, umowa kupna zostaje unieważniona od początku. Kupujący-konsument

przyjmuje do wiadomości, że ponosi odpowiedzialność wobec sprzedającego za zmniejszenie wartości towaru, które powstało w wyniku obchodzenia się z tym towarem w sposób inny niż konieczny do zapoznania się z charakterem i właściwościami towaru lub jego funkcjonalnością, w tym za uszkodzenie opakowania. Jeżeli kupujący-konsument obniżył wartość towaru, sprzedający ma prawo do jednostronnego potrącenia roszczenia o naprawienie szkody powstałej na towarze z roszczeniem kupującego o zwrot ceny zakupu.

10. Jeśli kupujący-konsument odstąpi od umowy kupna zgodnie z art. VI ust. 2 regulaminu reklamacyjnego, sprzedający zwróci środki pieniężne otrzymane od kupującego-konsumenta w taki sam sposób, w jaki zostały one otrzymane od kupującego. Sprzedający ma prawo zwrócić świadczenie dostarczone przez kupującego przy zwrocie towaru przez kupującego w inny sposób, o ile kupujący-konsument wyrazi na to zgodę i nie spowoduje to dodatkowych kosztów dla kupującego-konsumenta. W przypadku odstąpienia od umowy kupna przez kupującego będącego konsumentem sprzedający nie jest zobowiązany do zwrotu otrzymanych środków pieniężnych kupującemu przed otrzymaniem towaru lub przed wykazaniem przez kupującego będącego konsumentem, że towar został odesłany, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

11. W przypadku odstąpienia od umowy kupna przez kupującego będącego konsumentem, koszty związane ze zwrotem towaru do sprzedającego ponosi kupujący, nawet jeśli towar nie może zostać zwrócony zwykłą drogą pocztową ze względu na swój charakter (przesyłki ponadgabarytowe). Sprzedający nie zwraca kupującemu tych kosztów ani z góry, ani z dołu. Wysokość kosztów związanych ze zwrotem towaru jest określona w cenniku przewoźnika wybranego przez kupującego-konsumenta, przy czym w przypadku przesyłek ponadgabarytowych koszty transportu zostaną obliczone indywidualnie w zależności od ich wymiarów i wagi.

12. Jeżeli sprzedający udzielił rabatu na towar w celu zrekompensowania jego jakości przed odstąpieniem od umowy, kwota ta zostanie odliczona w przypadku późniejszego odstąpienia od umowy kupna, a kupującemu-konsumentowi zostaną zwrócone środki pieniężne pomniejszone o udzielony rabat.

13. W przypadku bonów elektronicznych z automatycznie generowanym unikalnym kodem, które nie są dostarczane na nośniku materialnym, chodzi o treści cyfrowe, które są dostarczane przed upływem terminu zwrotu towaru (i) za wyraźną zgodą kupującego, który (ii) został poinformowany, że w ten sposób wygasa prawo do odstąpienia od umowy, oraz (iii) sprzedający wydał mu pisemne potwierdzenie. Z tego powodu po otrzymaniu wygenerowanego kodu w formie elektronicznej nie jest możliwe zwrot towaru i żądanie zwrotu środków finansowych.

14. Jeżeli wraz z towarem kupującemu-konsumentowi przekazany jest prezent, umowa darowizny między sprzedającym a kupującym-konsumentem zostaje zawarta z zastrzeżeniem, że w przypadku odstąpienia od umowy kupna przez kupującego-konsumenta umowa darowizny dotycząca takiego prezentu traci skuteczność, a kupujący-konsument jest zobowiązany do zwrotu sprzedającemu wraz z towarem również przekazanego prezentu.

15. W przypadkach, gdy kupujący ma prawo odstąpić od umowy kupna, sprzedający również ma prawo odstąpić od umowy kupna w dowolnym momencie, aż do momentu odbioru towaru przez kupującego. W takim przypadku sprzedający zwróci kupującemu-konsumentowi cenę zakupu bez zbędnej zwłoki, bezgotówkowo na rachunek wskazany przez kupującego.

16. Informacja o ustawowym prawie do odstąpienia od umowy oraz wzór formularza odstąpienia od umowy stanowią część warunków handlowych i są dostępne na stronie internetowej sprzedającego.

VII. Zwrot towaru w terminie 365 dni

1. Na zasadach określonych poniżej, Sprzedawca udziela Kupującemu będącemu Konsumentem dodatkowego prawa zwrotu towaru bez podania przyczyny w terminie 365 dni a w przypadku określonym w art. VII ust. 2.2 regulaminu reklamacyjnego w terminie 45 dni (dalej jako „Rozszerzone prawo do odstąpienia od umowy”) od dnia, w którym kupujący-konsument lub osoba trzecia wyznaczona przez niego, inna niż przewoźnik, przejmie towar, lub:

1.1. ostatnią sztukę towaru, jeżeli kupujący zamówił w ramach jednego zamówienia więcej sztuk towaru, które są dostarczane oddzielnie,

1.2. ostatnią pozycję lub część dostawy towaru składającego się z kilku pozycji lub części, lub

1.3. pierwszą dostawę towaru, jeżeli w umowie uzgodniono regularną dostawę towaru przez uzgodniony okres.

2. Rozszerzone prawo do odstąpienia od umowy nie ma zastosowania do zwrotu:

2.1. drogerii i/lub kosmetyków – kupujący-konsument może zwrócić towar wyłącznie w terminie czternastu (14) dni od jego odbioru;

2.2. pojedynczych materacy – kupujący-konsument może zwrócić towar wyłącznie w terminie 45 dni od jego odbioru;

2.3. towaru drugiej i trzeciej jakości – kupujący-konsument może zwrócić towar wyłącznie w terminie czternastu (14) dni od jego odbioru;

2.4. bloki kuchenne – kupujący-konsument może zwrócić towar wyłącznie w terminie czternastu (14) dni od jego odbioru.

3. W ramach Rozszerzonego prawa do odstąpienia od umowy sprzedający zastrzega sobie prawo do obniżenia ceny zwrotu. Potrącenia od ceny zakupu towaru są następujące:

3.1. jeżeli towar zostanie zwrócony po upływie terminu określonego w art. VI regulaminu reklamacyjnego, sprzedający ma prawo obniżyć kwotę zwrotu o 5% za każdy rozpoczęty miesiąc, w którym kupujący był w posiadaniu towaru,

3.2. jeżeli towar nie zostanie zwrócony w oryginalnym opakowaniu, kwota zwrotu zostanie pomniejszona o 15% ceny nabycia,

3.3. jeżeli zwracany towar jest zabrudzony, zużyty, uszkodzony lub zniszczony, sprzedający ma prawo zwrócić taki towar kupującemu bez prawa do zwrotu ceny zakupu towaru,

3.4. powyższe potrącenia odnoszą się zawsze do konkretnego towaru i można je sumować,

3.5. powyższe potrącenia nie mają zastosowania w przypadku ustawowego odstąpienia od umowy w terminie czternastu (14) dni od odbioru towaru zgodnie z art. VI ust. 2 regulaminu reklamacyjnego.

4. Zwrot równowartości ceny zakupu następuje wyłącznie w formie tzw. rabatów, stanowiących ekwiwalent środka pieniężnego możliwy do wykorzystania przy zakupach w sklepie internetowym Sprzedawcy.

Warunkiem dokonania zwrotu w formie rabatów jest uprzednia rejestracja oraz aktywacja konta Bonami przez Kupującego w sklepie internetowym sprzedawcy, do którego zostaną przypisane rabaty. W przypadku braku konta Bonami, Sprzedawca wezwie Kupującego do jego założenia oraz potwierdzenia rejestracji przed przyznaniem kredytów. Niezarejestrowanie się lub odmowa potwierdzenia rejestracji stanowi przeszkodę ze strony Kupującego, która uniemożliwia sprzedawcy realizację zwrotu środków.

Rabaty przyznane w wyniku odstąpienia od umowy mogą zostać wykorzystane przez kupującego na zakup towarów u Sprzedawcy w ciągu sześciu (6) miesięcy od dnia ich przypisania do konta Bonami. Po upływie sześciu (6) miesięcy niewykorzystane rabaty wygasają. Kupujący ma możliwość sprawdzenia salda dostępnych rabatów w dowolnym momencie za pośrednictwem swojego konta Bonami.

5. Biorąc pod uwagę okoliczności, sprzedający ma prawo, w ramach przedłużonego terminu zwrotu towaru, zdecydować, że środki pieniężne zostaną zwrócone kupującemu przelewem na konto bankowe podane w formularzu odstąpienia od umowy kupna.

6. Jeśli sprzedający udzieli rabatu na towar w celu zrekompensowania jego jakości przed zwrotem towaru, kwota ta zostanie odliczona w przypadku późniejszego zwrotu towaru w ramach przedłużonego terminu zwrotu towaru, a kupującemu zostaną zwrócone środki pieniężne pomniejszone o udzielony rabat.

7. Aby skorzystać z przedłużonego terminu zwrotu towaru, kupujący jest zobowiązany dołączyć wypełniony formularz odstąpienia od umowy (formularz reklamacyjny), który stanowi załącznik do regulaminu reklamacyjnego i jest dostępny na stronie internetowej sprzedającego.

8. Termin zwrotu towaru w ramach przedłużonego terminu zwrotu towaru jest zachowany, jeżeli formularz odstąpienia od umowy zostanie wysłany przed upływem odpowiedniego terminu na adres sprzedającego. Formularz odstąpienia od umowy kupujący może również przesłać na adres poczty elektronicznej sprzedającego: pomoc@bonami.pl

9. Kupujący jest zobowiązany do zwrotu towaru bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie zwrotu towaru w ramach przedłużonego terminu zwrotu towaru sprzedawcy. Termin uznaje się za zachowany, jeżeli kupujący odeśle towar przed upływem czternastu (14) dni od dnia dostarczenia zgłoszenia sprzedawcy.

10. Jeśli kupujący odstąpi od umowy kupna w ramach przedłużonego terminu zwrotu towaru, ponosi koszty związane ze zwrotem towaru sprzedającemu, nawet w przypadku, gdy towar nie może zostać zwrócony ze względu na swój charakter zwykłą drogą pocztową (przesyłki ponadgabarytowe). Bezpośrednie koszty związane ze zwrotem towaru ponosi kupujący. Sprzedający nie zwraca tych kosztów kupującemu ani z mocą wsteczną. Wysokość kosztów związanych ze zwrotem towaru jest określona w cenniku przewoźnika

wybranego przez kupującego, przy czym w przypadku przesyłek ponadgabarytowych koszty transportu są obliczane indywidualnie w zależności od ich wymiarów i wagi.

11. Jeśli kupujący zwróci towar w przedłużonym terminie zwrotu, sprzedający zwróci kupującemu jedynie zamortyzowaną cenę zakupu towaru, tj. po potrąceniu ewentualnych potrąceń zgodnie z art. VII ust. 3. Sprzedający nie jest zobowiązany do zwrotu kupującemu żadnych dodatkowych kosztów związanych z zakupem towaru (w szczególności, ale nie wyłącznie, kosztów transportu i innych usług związanych z dostawą towaru).

12. Sprzedający nie jest zobowiązany do zwrotu środków pieniężnych otrzymanych od kupującego przed zwrotem towaru przez kupującego lub przed udowodnieniem przez kupującego, że towar został wysłany, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej, z powodu zwrotu towaru w przedłużonym terminie zwrotu towaru.

13. W przypadku elektronicznych voucherów z automatycznie generowanym unikalnym kodem, które nie są dostarczane na nośniku materialnym, chodzi o treści cyfrowe, które są dostarczane przed upływem przedłużonego terminu zwrotu towaru (i) za wyraźną zgodą kupującego, który (ii) został poinformowany, że w ten sposób wygasa prawo do odstąpienia od umowy, oraz (iii) sprzedający wydał mu pisemne potwierdzenie. Z tego powodu po otrzymaniu wygenerowanego kodu w formie elektronicznej nie jest możliwe zwrot towaru i żądanie zwrotu środków finansowych.

14. Jeśli wraz z towarem kupujący otrzyma prezent, umowa darowizny między sprzedającym a kupującym zostaje zawarta z warunkiem rozwiązującym, że w przypadku zwrotu towaru w przedłużonym terminie umowa darowizny dotycząca takiego prezentu traci ważność, a kupujący jest zobowiązany do zwrotu sprzedającemu wraz z towarem również przekazanego prezentu.

15. Dalsze przydatne informacje dotyczące reklamacji są dostępne na stronie internetowej sprzedającego.

VIII. Postanowienia końcowe

Sprzedawca zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany postanowień niniejszego Regulaminu. Z chwilą wydania nowej wersji Regulaminu reklamacji i zwrotów, poprzednia wersja traci ważność. Zmiany te nie naruszają jednak praw i obowiązków nabytych przez Kupującego na podstawie poprzedniej wersji Regulaminu.

Kupujący ma prawo odmówić zmiany dowolnej części regulaminu reklamacyjnego w przypadku długotrwałych i powtarzających się usług świadczonych przez sprzedającego (np. członkostwo) i z tego powodu wypowiedzieć taką usługę na piśmie w terminie 14 dni kalendarzowych od daty ogłoszenia tej zmiany.

Odmowa zmiany musi zostać dostarczona sprzedającemu na adres: pomoc@bonami.pl

Niniejszy Regulamin reklamacji i zwrotów wchodzi w życie z dniem 5 sierpnia 2025 r.