

PRAVILA REKLAMACIJSKEGA POSTOPKA BONAMI.CZ, a.s.

Sedež: Thámova 289/13, 186 00 Praha 8 - Karlín, Češka

ID podjetja: 242 30 111

E-naslov: pomoc@bonami.si

Kontaktni naslov pisarne: Thámova 289/13, 186 00 Praga 8 - Karlín, Češka

Naslov za reklamacije: Bonami - oddetek za reklamacije, letališče Prologis Park Praga,
Průmyslová 482 (GATE1), 252 61, Jeneč

Spletna stran: www.bonami.si

Podrobnosti za izdajanje računov:

Davčna številka: CZ24230111

Št. računa: 257014774/0300 (ČSOB)

IBAN: CZ65 0300 0000 0002 5701 4774

Podjetje, vpisano v trgovinski register, ki ga vodi občinsko sodišče v Pragi, del B, vpis 18575 (v nadaljevanju: Prodajalec), podrobneje ureja pravice in obveznosti, povezane z odgovornostjo Prodajalca za stvarne napake pri izpolnjevanju Prodajnih Pogodb, sklenjenih med Prodajalcem in drugimi osebami (v nadaljevanju: Kupci), za katere veljajo splošni pogoji poslovanja spletne trgovine bonami.si in so na voljo na www.bonami.si/splosni-pogoji (v nadaljevanju: Pravila Reklamacijskega Postopka).

Datum veljavnosti: 18.07.2025

Uvodne določbe

1. Ta pravila reklamacijskega postopka urejajo razmerja med strankami na podlagi Prodajne Pogodbe ali v zvezi z njo; ena stranka je Prodajalec, druga stranka je Kupec - v skladu z veljavnimi predpisi lahko Kupec deluje kot potrošnik ali kot podjetnik (v nadaljevanju skupaj: Kupci).

2. Če Kupec ni potrošnik, veljajo za razmerja, ki niso urejena s temi Pravili Reklamacijskega Postopka in s Splošnimi Pogoji, ki so na voljo na spletnem mestu BONAMI.SI na spletnem naslovu: <https://www.bonami.si/c/splosni-pogoji> določila češkega Civilnega zakonika št. 89/2012 Coll., (v nadaljevanju: Civilni Zakonik) skupaj s spremembami.

3. Pravice in obveznosti, ki jih ta Pravila Reklamacijskega Postopka ne urejajo, urejajo določbe Splošnih Pogojev in veljavni predpisi, zlasti:

- Civilni zakonik - Zakon št. 89/2012 Coll., s spremembami
- Zakon o varstvu potrošnikov - Zakon št. 634/1992 Coll. o varstvu potrošnikov, s spremembami
- Slovenski Zakon o varstvu potrošnikov - Zakon o varstvu potrošnikov, (ZVPot-1), s spremembami
- GDPR - Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov).

4. Pravila Reklamacijskega Postopka so sestavni del Splošnih Pogojev. Kupec s sklenitvijo Prodajne Pogodbe soglašava s Splošnimi Pogoji in s temi Pravili Reklamacijskega Postopka ter potrjuje, da se je temu ustrezno seznanil z zgoraj navedenimi dokumenti.

5. Splošni Pogoji in dodatne informacije so na voljo tudi na Prodajalčevem spletnem naslovu: www.bonami.si.

6. Stranka spletne trgovine Bonami.si (v nadaljevanju: Prodajalec) je bodisi kupec-potrošnik iz oddelka 2 (1) (a) Zakona o varstvu potrošnikov in 4. člena Slovenskega Zakona o varstvu potrošnikov (v nadaljevanju: Kupec-potrošnik) ali kupec podjetnik, ki med izvajanjem Prodajne Pogodbe deluje v okviru svoje komercialne ali druge poslovne dejavnosti ali v okviru neodvisnega opravljanja svojega poklica (v nadaljevanju: Kupec-podjetnik). Za Kupca-potrošnika in Kupca-podjetnika se uporablja skupen izraz Kupec. Pravni odnosi, ki nastanejo med prodajalcem in kupcem-potrošnikom, ki niso izrecno urejeni s tem reklamacijskim pravilnikom ali splošnimi pogoji poslovanja, se ravnaajo po ustreznih določbah civilnega zakonika.

7. Prodajalec pri sklenitvi in izpolnitvi Prodajne Pogodbe deluje v okviru opravljanja gospodarske dejavnosti in dostavi Kupcu blago neposredno ali prek drugih podjetij.

Reklamacija mora vsebovati

Številko naročila

Datum naročila / nakupa blaga

Račun za kupljeno blago

Datum dostave blaga

Ime in priimek

Telefon, e-mail naslov

Naziv blaga

Opis napake

Navedite, če je bilo blago kupljeno kot blago druge ali tretje kakovosti, in razlog, zakaj je bilo blago prodano kot tako, tj. zaradi kakšne napake (npr. estetsko poškodovana površina).

V veliko pomoč nam bo, če boste reklamaciji priložili navodila za sestavo ali uporabo blaga, v katerih boste označili manjkajoči ali pomanjkljivi del. Tako boste pospešili reklamacijski postopek.

Ko uveljavljate reklamacijo, bi nam bilo v veliko pomoč, če bi vaša reklamacija vsebovala: fotografijo, ki prikazuje napako ali poškodbo kupljenega blaga, etiketo proizvajalca iz embalaže blaga ali njeno kopijo/fotografijo (če je na voljo), fotografije transportnega paketa, ki prikazuje prevozno nalepko, vključno z notranjimi polnili (če gre za poškodovano blago).

Za vložitev reklamacije je mogoče uporabiti obrazec za reklamacijo/ odstop od pogodbe/vračilo blaga (naložite ga lahko v podrobnostih naročila v vašem profilu ali na spletni strani Prodajalca ali na koncu teh Pravil Reklamacijskega Postopka). Uporaba obrazca za reklamacijo/odstop od pogodbe/vračilo blaga nam bo pomagala pospešiti in olajšati reševanje reklamacije, zato priporočamo uporabo navedenega obrazca.

Pakiranje reklamacijskega blaga

Izdelek/blago z napako je treba pred pošiljanjem pravilno zapakirati. Lahko se uporabi originalni paket. Če originalnega paketa ni mogoče uporabiti, ga je treba zamenjati, in sicer

tako, da je blago v zadostni meri zaščiteno pred nadaljnjo škodo, ki bi lahko nastala med prevozom do Prodajalca.

Če niste prepričani o embalaži izdelka/blaga za povratni prevoz, obiščite našo spletno stran tukaj ali nas kontaktirajte na pomoc@bonami.si.

I. Kakovost ob prevzemu

1. Pravice in obveznosti strank v zvezi s pravicami iz naslova napak izpolnitve urejajo veljavni splošno zavezujoči predpisi, zlasti odstavki 1914 do 1925, od 2099 do 2117 in od 2161 do 2174 Civilnega Zakonika, Zakon o varstvu potrošnikov in Slovenski Zakon o varstvu potrošnikov.

2. Pravila Reklamacijskega Postopka sledijo veljavnim določbam Splošnih Pogojev Prodajalčeve spletne trgovine, ki so na voljo na spletni strani Prodajalca.

3. Če je kupljeni predmet premična stvar, ki je povezana z digitalno vsebino ali storitvijo digitalne vsebine tako, da brez nje ne bi mogla opravljati svojih funkcij (v nadaljevanju Blago z Digitalnimi Lastnostmi), se določbe o Prodajalčevi odgovornosti za napake uporabljajo tudi za zagotavljanje digitalne vsebine ali storitve digitalne vsebine, tudi če jo zagotavlja tretja oseba. Ta določba se ne uporablja, če je iz vsebine Prodajne Pogodbe in narave posla razvidno, da se stvar in digitalna vsebina zagotavljata ločeno.

4. Prodajalec odgovarja Kupcu, da blago ob prevzemu nima napak, zlasti:

4.1. ustreza dogovorjenemu opisu, vrsti in količini ter kakovosti, funkcionalnosti, združljivosti, interoperabilnosti in drugim dogovorjenim lastnostim,

4.2. je primerno za namen, za katerega ga Kupec zahteva in s katerim se je Prodajalec strinjal, in

4.3. je dobavljeno z dogovorjeno opremo in navodili za uporabo, vključno z navodili za montažo ali namestitve.

5. Poleg dogovorjenih lastnosti Prodajalec jamči Kupcu:

5.1. da je blago primerno za namen, za katerega se blago te vrste običajno uporablja, vključno z upoštevanjem pravic tretjih oseb, zakonodaje, tehničnih standardov ali, če tehničnih standardov ni, kodeksov ravnanja določenega sektorja;

5.2. da so količina, kakovost in druge lastnosti, vključno s trajnostjo, funkcionalnostjo, združljivostjo in varnostjo, ustrezajo običajnim lastnostim blaga iste vrste, ki jih Kupec lahko razumno pričakuje, tudi glede na javne izjave Prodajalca, zlasti oglaševanje ali označevanje, razen če Prodajalec dokaže, da z njimi ni bil seznanjen ali da so bile ob sklenitvi Prodajne Pogodbe spremenjene vsaj na primerljiv način; ali da niso mogle vplivati na Kupčevo odločitev za nakup;

5.3. da je blago dobavljeno z dodatki, vključno z embalažo, navodili za montažo in drugimi navodili za uporabo, ki jih Kupec lahko razumno pričakuje, in

5.4. da blago po kakovosti ali zasnovi ustreza vzorcu ali predlogi, ki jo je Prodajalec Kupcu zagotovil pred sklenitvijo Prodajne Pogodbe.

6. Določbe točke I.5 teh Splošnih Pogojev se ne uporabljajo, če je Prodajalec pred sklenitvijo Prodajne Pogodbe Kupca izrecno obvestil, da se nekatere lastnosti blaga razlikujejo, in se je Kupec s tem ob sklenitvi Prodajne Pogodbe izrecno strinjal.

7. Prodajalec je Kupcu odgovoren tudi za vse napake, ki so posledica nepravilne montaže ali namestitve, ki jo je izvedel ali je zanj odgovoren Prodajalec na podlagi Prodajne Pogodbe. To velja tudi, če je montažo ali namestitev opravil Kupec in je napaka nastala zaradi pomanjkljivih navodil Prodajalca ali, v primeru Blaga z Digitalnimi Lastnostmi lastnosti, ponudnika digitalnih vsebin ali storitve digitalnih vsebin.

8. Določila točke I.4 in I.5 teh Pravil Reklamacijskega Postopka ne veljajo za blago:

8.1. ki se prodaja po nižji ceni zaradi napake, za katero je bila nižja cena dogovorjena,

8.2. pri rabljenem blagu za napako, ki ustreza stopnji rabe ali obrabe, ki jo je blago imelo ob prevzemu s strani kupca, ali če to izhaja iz narave blaga.

9. Prodajalec ne odgovarja Kupcu:

9.1. za napake, za katere je Kupec vedel ob sklenitvi Prodajne Pogodbe,

9.2. za napake, ki jih povzroči Kupec sam, vključno z napakami, ki so nastale zaradi nepravilne uporabe blaga v nasprotju z navodili za uporabo ali so nastale med montažo, ki ni vključena v Prodajno Pogodbo, in napaka ni nastala na podlagi nepravilnih navodil iz navodil za montažo, ali

9.3. za običajno obrabo blaga, ki je posledica njegove običajne uporabe.

10. Kadar se napaka pojavi v enem letu po prevzemu blaga, se šteje, da je imel izdelek napako že ob prevzemu, razen če Prodajalec dokaže drugače ali če ta domneva ni združljiva z naravo blaga ali naravo napake. Ta rok ne teče v času, ko Kupec ne more uporabljati blaga, če je zahtevka za napako upravičen.

11. Če je predmet nakupa Blago z Digitalnimi Lastnostmi, je Prodajalec dolžan zagotoviti, da so Kupcu na voljo dogovorjene posodobitve digitalnih vsebin ali storitev digitalnih vsebin.

12. Poleg dogovorjenih posodobitev je Prodajalec dolžan zagotoviti, da so Kupcu zagotovljene posodobitve, ki so potrebne za zagotovitev, da blago po prevzemu ohrani lastnosti v skladu s točkama I.4 in I.5 teh Pravil Reklamacijskega Postopka, in da je Kupec obveščen o njihovi razpoložljivosti:

12.1. za obdobje dveh (2) let, če Prodajna Pogodba zahteva neprekinjeno zagotavljanje digitalnih vsebin ali storitev digitalnih vsebin za določeno obdobje, in če je njihovo zagotavljanje dogovorjeno za obdobje, daljše od dveh (2) let, za celotno to obdobje,

12.2. toliko časa, kolikor lahko Kupec razumno pričakuje, da bo obveščen, če je treba digitalno vsebino ali storitev digitalne vsebine v skladu s Prodajno Pogodbo zagotoviti enkratno; to se oceni na podlagi vrste in namena predmeta, narave digitalne vsebine ali storitve digitalne vsebine ter ob upoštevanju okoliščin ob sklenitvi Prodajne Pogodbe in narave obveznosti.

13. Določbe točke I.12 teh Pravil Reklamacijskega Postopka, se ne uporabljajo, če je Prodajalec pred sklenitvijo Prodajne Pogodbe izrecno obvestil Kupca, da posodobitve ne bodo zagotovljene, Kupec pa se je ob sklenitvi Prodajne Pogodbe s tem izrecno strinjal.

14. Če Kupec posodobitve ne izvede v razumnem roku, izgubi pravice, ki izhajajo iz napake, ki je nastala izključno zaradi opustitve posodobitve. To ne velja, če Kupec ni bil obveščen o posodobitvi ali posledicah opustitve posodobitve, če posodobitve ni izvedel ali jo je izvedel nepravilno zaradi pomanjkljivosti v priročniku. Če je treba v skladu s Prodajno Pogodbo

digitalno vsebino ali storitev digitalne vsebine zagotavljati neprekinjeno v določenem časovnem obdobju in če se napaka pokaže ali pojavi v obdobju, določenem v točki I.12.1 teh Pravil Reklamacijskega Postopka, se šteje, da je bila digitalna vsebina ali storitev digitalne vsebine zagotovljena nepravilno.

15. Kupec lahko uveljavlja napako, ki postane očitna v zvezi z blagom v dveh (2) letih od prevzema.

16. Če je predmet nakupa Blago z Digitalnimi Lastnostmi in če naj bi se digitalne vsebine ali storitev digitalnih vsebin po pogodbi zagotavljala neprekinjeno v določenem časovnem obdobju, lahko Kupec v dveh (2) letih od prevzema uveljavlja napako, ki se pojavi ali postane očitna v zvezi s takim blagom. Če je treba izpolnjevanje zagotoviti za obdobje, daljše od dveh (2) let, ima Kupec pravico zahtevati napako, ki se pojavi ali postane očitna v tem obdobju.

II. Garancija

1. Prodajalec za vse izdelke zagotovi garancijo, na podlagi katere se zaveže, da bo izdelek v določenem časovnem obdobju ustrezal običajnemu namenu uporabe ali da bo ohranil običajne lastnosti, določene v garancijskem listu ali oglaševalskem sporočilu.

2. Garancijska doba za Kupca-potrošnika znaša 24 mesecev, razen če je v garancijskem listu predvideno daljše garancijsko obdobje ali če je za posamezno blago (na primer na embalaži) določeno drugače. Za Kupce, ki med izvajanjem prodajne pogodbe delujejo v okviru svoje komercialne ali druge poslovne dejavnosti, znaša garancijska doba 24 mesecev.

3. Za izdelke, ki se prodajajo po znižanih cenah, garancija ne velja za napako, zaradi katere je bila dogovorjena znižana cena.

4. Garancijska doba začne teči, ko izdelek prevzame Kupec ali kdo drug v njegovem imenu.

III. Zahtevki v primeru stvarnih napak

1. Če ima stvar napako, lahko Kupec zahteva njeno odpravo. Po lastni izbiri lahko Kupec zahteva dobavo nove stvari brez napak ali popravilo stvari, razen če je izbrani način odprave napake nemogoč ali v primerjavi z drugim nesorazmerno drag; to se presodi zlasti glede na pomen napake, vrednost, ki bi jo stvar imela brez napake, in glede na to, ali se napaka lahko na drug način odpravi brez večjih težav za Kupca.

2. Prodajalec lahko zavrne odpravo napake, če je to nemogoče ali nesorazmerno drago, zlasti glede na pomen napake in vrednost, ki bi jo imela stvar brez napake.

3. Prodajalec odpravi napako v razumnem roku po njenem ugotavljanju, tako da Kupcu ne povzroči znatnih težav, pri čemer upošteva naravo stvari in namen, za katerega je Kupec stvar kupil. Prodajalec prevzame stvar na lastne stroške, da odpravi napako. Če je za to potrebna demontaža stvari, ki je bila montirana v skladu z naravo in namenom stvari, preden se je napaka pokazala, Prodajalec demontaža napako in montira popravljeno ali novo stvar ali pa krije s tem povezane stroške.

4. Kupec lahko zahteva ustrezno znižanje cene ali odstopi od kupoprodajne pogodbe, če:

4.1. Prodajalec je zavrnil odpravo napake ali je ni odpravil v skladu s členom III. odstavkom 3 reklamacijskega reda,
4.2. napaka se ponovi,
4.3. je napaka bistvena kršitev kupoprodajne pogodbe ali
4.4. je iz izjave Prodajalca ali iz okoliščin jasno, da napaka ne bo odpravljena v razumnem roku ali brez večjih težav za kupca.

5. Če je napaka na stvari nepomembna, Kupec ne more odstopiti od kupoprodajne pogodbe (v smislu čl. III. odstavka 4 reklamacijskega reda); šteje se, da napaka na stvari ni nepomembna. Če Kupec odstopi od kupoprodajne pogodbe, Prodajalec kupcu brez nepotrebnega odlašanja vrne kupnino, potem ko prejme stvar ali ko mu Kupec dokaže, da je stvar poslal.

6. Pri prodani rabljeni blagi in stvareh, ki se prodajajo po nižji ceni zaradi napake, ima Kupec namesto pravice do zamenjave stvari pravico do ustreznega popusta.

7. Prodajalec ni dolžan ugoditi zahtevku Kupca, če dokaže, da je Kupec pred prevzemom vedel za napako blaga ali jo je sam povzročil.

8. V primeru zamenjave blaga ali njegovega dela se odgovornost Prodajalca uveljavlja, kot da gre za nakup novega blaga ali njegovega dela.

IV. Uveljavljanje reklamacije

1. Kupec je dolžan reklamaci pri Prodajalcu, pri katerem je blago kupil, brez nepotrebnega odlašanja po tem, ko je napako ugotovil ali jo je lahko ugotovil ob pravočasnem pregledu in z zadostno skrbnostjo.

2. Pravice iz odgovornosti za napake blaga se uveljavljajo pri Prodajalcu. Pravice iz odgovornosti za napake blaga lahko Kupec konkretno uveljavlja zlasti:

2.1. osebno na naslovu: Packeta Adriatic d.o.o ID: 94510029, Tržaška cesta 40, 1000 Ljubljana

2.2. po elektronski pošti na: pomoc@bonami.si

2.3. ali prek spletnega klepeta, ki je na voljo na spletni strani Prodajalca.

3. Če je za popravilo določena druga oseba, ki se nahaja v prostorih Prodajalca ali v kraju, ki je bližje Kupcu, je Kupec dolžan uveljaviti pravico do popravila pri tako določeni osebi.

4. Z izjemo primerov, ko je za izvedbo popravila v skladu s prejšnjim stavkom določena druga oseba, je Prodajalec dolžan sprejeti reklamacijo v vsakem obratu, v katerem je mogoče oddati reklamacijo v zvezi z izdelki ali storitvami, ki jih ponuja Prodajalec, ali na sedežu podjetja ali na kraju poslovanja.

5. Ob vložitvi reklamacije je Kupec dolžan navesti številko naročila, ime in priimek, kontaktne podatke (telefon, e-mail), naziv blaga, datum naročila/nakupa blaga in datum prejema blaga, opis napake ali morebitne fotografije zatrjevane napake in zahtevo glede načina obravnave reklamacije, ter predložiti račun za kupljeno blago.

6. Za uveljavljanje reklamacije lahko kupec uporabi vzorec reklamacijskega obrazca, ki ga zagotovi Prodajalec in je priložen reklamacijskemu pravilniku ter dostopen na spletni strani Prodajalca.

7. Kupec je dolžan opredeliti reklamacijsko napako in njen obseg, predvsem s predložitvijo blaga ali s pošiljanjem fotografij, na katerih je škoda dokazljivo vidna. Brez označitve reklamacijske napake in njenega obsega ni mogoče začeti reklamacijskega postopka.

8. Glede na vrsto reklamacijske napake in zahtevano način rešitve reklamacije in če se Prodajalec in Kupec ne dogovorita drugače, lahko Prodajalec zahteva dostavo blaga, vključno z vsemi njegovimi sestavnimi deli in dodatki.

9. Kupec je dolžn reklamirano blago zapakirati v originalno embalažo ali v drugo embalažo na način, ki preprečuje nadaljnje poškodbe. Kupec lahko uporabi navodila za pakiranje blaga, ki so na voljo na spletni strani Prodajalca. Kupec je dolžn reklamirano blago dostaviti v čistem in popolnem stanju. Pošiljanje močno umazanega in higiensko neprimernega blaga lahko vodi do zavrnitve reklamacije. V tem primeru Prodajalec vrne blago na naslov kupca, Kupec pa nima pravice do povračila stroškov prevoza.

10. Prodajalec prevzame stvar na lastne stroške, da odpravi napako. Če se Prodajalec s kupcem ne dogovori drugače. Če je za to potrebna demontaža blaga, ki je bila opravljena v skladu z naravo in namenom blaga, preden se je napaka pokazala, Prodajalec demontaža pokvarjenega blaga in montaža popravljenega ali novega blaga ali pa krije s tem povezane stroške.

11. Za dostavo blaga z maso do 10 kg prodajalcu kupcu priporočamo, da reklamirano blago pošlje prek Packeta, zadostuje, da zapakirano blago prinese na katero koli poslovalnico Packeta, navede ID številko: 94510029, Packeta pa bo poskrbela za dostavo blaga prodajalcu. Za odvoz prevelikega blaga je treba kontaktirati prodajalčevo službo za stranke na naslovu: pomoc@bonami.si in počakati na njena navodila.

12. Prodajalec ne sprejema pošiljk reklamiranega blaga na dobavnico, tako poslana pošiljka bo vrnjena pošiljatelju, kar lahko po nepotrebnem podaljša reševanje reklamacije.

13. Ob uveljavitvi reklamacije Prodajalec kupcu izda pisno potrdilo, v katerem navede datum, ko je Kupec reklamacijo uveljavil, vsebino reklamacije, način rešitve reklamacije, ki ga Kupec zahteva, in kontaktne podatke kupca za namene posredovanja informacij o rešitvi reklamacije. Ta obveznost velja tudi za druge osebe, ki so določene za izvedbo popravila v skladu s členom IV. odstavkom 3 reklamacijskega reda.

V. Obravnavanje reklamacije

1. Prodajalec ali njegov pooblaščen uslužbenec o reklamaciji odloči nemudoma, v zapletenih primerih pa v treh (3) delovnih dneh. Primerno časovno obdobje, odvisno od vrste izdelka, ki je potrebno za strokovno oceno napake, se ne všteva v ta rok. Reklamacijo, vključno z odpravo napake, je treba obravnavati brez nepotrebne odlašanja, vendar najpozneje v 30 dneh od datuma podane reklamacije, razen če se Prodajalec in Kupec-podjetnik dogovorita za daljše obdobje. Potek tega obdobja se ne šteje za bistveno kršitev Prodajne Pogodbe.

2. Dan po datumu, ko je Kupec-podjetnik podal reklamacijo, je prvi dan 30-dnevnega roka. Če je zadnji dan roka sobota, nedelja ali dela prost dan, se obdobje izteče naslednji delovni dan. Prodajalec je dolžan Kupca-podjetnika obvestiti, da je reklamacija v obravnavi. Ne glede na zgoraj navedeno, je Prodajalec v zvezi z reklamacijo Kupca-potrošnika dolžan brez nepotrebnega odlašanja ugoditi zahtevku Kupca-potrošnika, vendar najkasneje v roku 8 dni od prejema reklamacije, če obstoj napake na blagu ni sporen. Če je napaka na blaga sporna, je Prodajalec dolžan pisno odgovoriti Kupcu-potrošniku najpozneje v 8 dneh po prejemu reklamacije. Pogoji za tek navedenih rokov je, da je Kupec Prodajalca obvestil v roku, določenem za obvestilo o napaki, in mu zagotovil potrebno sodelovanje in pomoč za obdelavo reklamacije, zlasti pa, da je Prodajalcu omogočil pregled izdelka, ki je predmet reklamacije.

3. Garancijska doba se podaljša za obdobje od uveljavljanja reklamacije do obdelave reklamacije ali dokler ni Kupec pozvan k prevzemu izdelka po popravilu. V primeru zamenjave blaga ali njegovega dela Prodajalec odgovarja, kot da bi bilo kupljeno novo blago ali njegov del.

4. Če je treba podatke, navedene v reklamaciji, dopolniti, Prodajalec pozove Kupca, da podatke dopolni. Ta čas se ne všteje v rok za obdelavo reklamacije.

5. V primeru upravičene reklamacije je Kupec upravičen do povračila razumnih stroškov, nastalih pri uveljavljanju njegovih pravic. Kupec ima pravico do povračila stroškov dostave blaga, če je reklamacija priznana kot upravičena, in če jih zahteva v roku enega meseca po poteku roka, v katerem je bilo treba uveljavljati napako. Če je Kupec izbral drug način kot najcenejši običajni način vračila blaga, ki ga ponuja Prodajalec, Prodajalec povrne zgolj stroške, ki ustrezajo najcenejšemu načinu dostave.

6. Kupec je dolžan prevzeti blago, ki je predmet reklamacije, najkasneje 30. dan po poteku roka za poravnavo reklamacije ali po obvestilu Prodajalca. Po izteku tega roka ima Prodajalec pravico Kupcu zaračunati pristojbino za skladiščenje blaga. Če Kupec ne prevzame blaga v razumnem roku po tem, ko ga je Prodajalec obvestil o možnosti prevzema blaga, je Prodajalec upravičen do običajnega nadomestila za skladiščenje. Če Kupec ne prevzame blaga v šestih (6) mesecih od datuma, ko je bil Kupec obveščen o poravnavi, ima Prodajalec pravico prodati blago, ki je predmet zahtevka, in izkupiček uporabiti za plačilo stroškov skladiščenja.

8. Odgovor na prejeto reklamacijo se pošlje na naslov, ki ga Kupec navede v reklamaciji, in tudi na elektronski naslov, naveden v reklamaciji, sicer pa na elektronski naslov Kupca, naveden v uporabniškem računu ali v naročilu.

VI. Odstop od Prodajne Pogodbe

1. Določbe tega člena se uporabljajo v primerih, ko Prodajno Pogodbo s Prodajalcem sklene Kupec, ki je potrošnik. V skladu z zakonodajo in Splošnimi Pogoji Bonami.si pomeni potrošnik Kupca, ki predstavlja potrošnika v skladu z Zakonom o varstvu potrošnikov in Slovenskim Zakonom o varstvu potrošnikov, torej posameznika, ki ne deluje v okviru svojih poslovnih dejavnosti ali v okviru samostojnega opravljanja svojega poklica

2. Kupec-potrošnik ima pravico odstopiti od kupoprodajne pogodbe v roku štirinajst (14) dni od dneva, ko Kupec-potrošnik ali tretja oseba, ki jo je Kupec-potrošnik določil in ki ni prevoznik, prevzame blago, ali:

2.1 zadnji kos blaga, če Kupec v okviru ene naročila naroči več kosov blaga, ki se dobavijo ločeno,

2.2 zadnji kos ali del dobave blaga, ki je sestavljen iz več kosov ali delov, ali

2.3 prvo dobavo blaga, če je v pogodbi dogovorjena redna dobava blaga v dogovorjenem času.

3. Kupec-potrošnik priznava, da v skladu z odstavkom 1837 Civilnega Zakonika in Slovenskega Zakona o varstvu potrošnikov odstop od Prodajne Pogodbe med drugim ni mogoč v naslednjih primerih:

3.1 dobava blaga po meri Kupca;

3.2 dobava pokvarljivega blaga;

3.3 blaga, ki se je po dobavi neločljivo pomešalo z drugim blagom;

3.4 dobava blaga v zaprti embalaži, ki jo je potrošnik vzel iz paketa in je zaradi higienskih razlogov ni mogoče vrniti; in

3.5 dobava zvočnega ali vizualnega posnetka ali računalniškega programa, če je njihova originalna embalaža poškodovana.

4. Kupec-potrošnik je dolžan Prodajalca obvestiti o odstopu od Prodajne Pogodbe z enostranskim pravnim dejanjem (na primer s pismom, poslanim preko ponudnika poštne storitve, po faksu, elektronski pošti ali osebno, kjer je to primerno). Vedno je mogoče priložiti vzorec obrazca za reklamacijo/odstop od pogodbe/vračilo blaga, ki ga je mogoče prenesti s spletne strani Prodajalca in ki je pripet na koncu tega dokumenta ali ki je lahko na zahtevo poslan po e-pošti.

5. Kupec-potrošnik lahko obvestilo o odstopu od Prodajne Pogodbe pošlje tudi na Prodajalčev elektronski naslov: pomoc@bonami.si, ali ga priložite pošiljki z vrnjenim blagom. Če Kupec-potrošnik iz kakršnega koli razloga ne more priložiti obrazca za odstop od Prodajne Pogodbe, mora pošiljki priložiti vsaj številko naročila, ime in priimek ter številko računa za vračilo.

6. Če je mogoče, mora Kupec-potrošnik blago vrniti v originalni embalaži.

7. Kupec-potrošnik mora vrnjeno blago pred pošiljanjem dobro zapakirati. V ta namen je mogoče uporabiti originalni embalažni material. Če originalne embalaže ni več mogoče uporabiti, jo je treba nadomestiti, da bo blago zaščiteno pred poškodbami, ki bi lahko nastale med prevozom nazaj k Prodajalcu.

8. Za odstop od Prodajne Pogodbe mora Kupec-potrošnik blago poslati na naslov: Bonami - Oddelek za reklamacije, Prologis Park Prague Airport, Průmyslová 482 (GATE1), 252 61, Jeneč, Češka republika.

Kupec-potrošnik mora blago poslati nazaj brez nepotrebnega odlašanja, vendar najpozneje v 14 dneh od datuma, ko je odstopil od Prodajne Pogodbe, razen če je Prodajalec ponudi, da bo blago prevzel sam. Šteje se, da je obdobje spoštovano, če Kupec blago pošlje nazaj pred iztekom 14 dnevnega obdobja. Če Kupec-potrošnik odstopi od kupoprodajne pogodbe,

nosi stroške, povezane z vrnitvijo blaga prodajalcu, tudi v primeru, da blaga zaradi svoje narave ni mogoče vrniti po običajni poštni poti.

9. Če Kupec-potrošnik odstopi od Prodajne Pogodbe v skladu s točko VI.2 teh Pravil Reklamacijskega Postopka, se Prodajna pogodba razveljavi z učinkom ex tunc. Kupec-potrošnik odgovarja Prodajalcu za zmanjšanje vrednosti blaga, ki je nastalo zaradi ravnanja z blagom na način, ki ni potreben za seznanitev z naravo in lastnostmi blaga ali njegovo funkcionalnostjo, vključno z morebitnimi poškodbami embalaže. Če je Kupec - potrošnik zmanjšal vrednost blaga, ima Prodajalec pravico enostransko pobotati terjatev za povračilo škode, povzročene na blagu, s Kupčevo terjatvijo za vračilo kupnine.

10. Če Kupec-potrošnik odstopi od kupoprodajne pogodbe v skladu s členom VI. odstavkom 2 reklamacijskega reda, Prodajalec vrne denarna sredstva, prejeta od kupca-potrošnika, na enak način, kot jih je Prodajalec prejel od kupca. Prodajalec je upravičen vrniti kupcu blago, ki mu je bilo vrnjeno, na drug način, če s tem Kupec-potrošnik soglaša in mu s tem ne nastanejo dodatni stroški. Če Kupec-potrošnik odstopi od kupoprodajne pogodbe, Prodajalec ni dolžan vrniti prejetih denarnih sredstev kupcu, preden Prodajalec prejme blago ali preden mu Kupec-potrošnik dokaže, da je blago poslal nazaj, glede na to, kar se zgodi prej.

11. Kupec-potrošnik, ki odstopi od Prodajne Pogodbe, nosi stroške vračila blaga Prodajalcu, tudi če blaga zaradi njegove narave ni mogoče vrniti po običajni poštni poti (prevelike pošiljke blaga). Prodajalec teh stroškov Kupcu ne povrne. Stroški vračila blaga so določeni s cenikom prevoznika, ki ga izbere Kupec-potrošnik, pri večjih pošiljkah pa se stroški prevoza obračunajo individualno glede na dimenzije in težo.

12. Če Prodajalec pred odstopom od Prodajne Pogodbe zagotovi popust za blago kot nadomestilo za njegovo kakovost, se ta znesek odšteje ob nadaljnjem odstopu od Prodajne Pogodbe in se Kupcu-potrošniku vrnejo prejeta plačila, zmanjšana za dani popust.

13. V primeru elektronskih kuponov z avtomatsko generiranim edinstvenim kodom, ki niso dostavljeni na fizičnem nosilcu, gre za digitalno vsebino, ki je dostavljena pred iztekom roka za vrnitev blaga (i) z izrecnim soglasjem kupca, ki je bil (ii) obveščen, da s tem preneha pravica do odstopa od pogodbe, in (iii) Prodajalec mu je o tem izdal pisno potrdilo. Zato po prejemu elektronsko generiranega koda blaga ni mogoče vrniti in zahtevati vračilo denarja.

14. Če je Kupcu dano darilo skupaj z blagom, je darilna pogodba med Prodajcem in Kupcem sklenjena pod razveznim pogojem, ki se izpolni, če Kupec odstopi od Prodajne Pogodbe. V takšnem primeru takšna darilna pogodba preneha veljati in je Kupec dolžan Prodajalcu vrniti darilo, ki ga je prejel skupaj z blagom.

15. Če ima pravico odstopiti od Prodajne Pogodbe Kupec, ima tudi Prodajalec pravico kadar koli odstopiti od Prodajne Pogodbe, dokler Kupec ne prevzame blaga. V takem primeru Prodajalec Kupcu-potrošniku brez nepotrebnega odlašanja vrne kupnino v obliki bančnega nakazila na račun, ki ga določi Kupec.

16. Napotki glede zakonske pravice do odstopa od Prodajne Pogodbe in obrazec za odstop od pogodbe so del Splošnih Pogojev (priloga k Splošnim Pogojem) in so na voljo tukaj.

VII. Odstop od Prodajne Pogodbe v roku 365 dni

1. Kupec-potrošnik, ima pravico razloga odstopiti od Prodajne Pogodbe in vrniti blago v 365 dneh, v primerih iz točke VII.2.2 tega Pravilnika o Reklamacijskem Postopku pa v 45 dneh (v nadaljevanju: Podaljšani Rok Vračila) od dneva, ki sledi dnevu, ko Kupec-potrošnik ali tretja oseba, ki jo določi Kupec in ni prevoznik, prevzame blago, ali:

1.1. zadnji kos blaga, če je Kupec v enem naročilu naročil več kosov blaga, ki se dostavljajo ločeno,

1.2. zadnji kos ali del dobave blaga, ki je sestavljena iz več kosov ali delov, ali

1.3. prvo dobavo blaga, če pogodba določa redno dobavo blaga za dogovorjeno obdobje.

2. Možnost vračila blaga v Podaljšanem Roku Vračila ne velja:

2.1. za prodajo drogerijskega blaga in / ali kozmetike - takšno blago lahko Kupec-potrošnik vrne le v zakonsko določenem roku, ki znaša 14 dni,

2.2. za prodajo posameznih žimnic - akšno blago lahko Kupec-potrošnik vrne le v roku 45 dni od prejema,

2.3. za blago druge in tretje kakovosti - takšno blago lahko Kupec-potrošnik vrne le v zakonsko določenem roku 14 dni,

2.4. za prodajo blok kuhinj (kuhinjske enote, pripravljene za montažo) - takšno blago lahko Kupec-potrošnik vrne le v zakonsko določenem roku, ki znaša 14 dni.

3. Prodajalec si v primeru odstopa od pogodbe v Podaljšanem Roku Vračila pridržuje pravico znižati vrnjeni znesek kupnine, in sicer.

3.1. v primeru odstopa od Prodajne pogodbe po poteku zakonskega roka iz točke VI teh Pravil Reklamacijskega Postopka ima Prodajalec pravico zmanjšati vračilo za 5% za vsak začetni mesec, v katerem je Kupec-potrošnik/Kupec-podjetnik imel blago v svoji posesti;

3.2. če se blago ne vrne v originalni embalaži, se vračilo zmanjša za 15% od nabavne cene,

3.3. če je vrnjeno blago umazano, obrabljeno, poškodovano ali uničeno, ima Prodajalec pravico vrniti takšno blago Kupcu brez pravice do nadomestila nakupne vrednosti blaga,

3.4. zgoraj navedeni odbitki se uporabljajo za vsako blagoin jih je mogoče združevati,

3.5. zgoraj navedeni odbitki se ne uporabijo za odstop od Prodajne Pogodbe v 14-dnevnem zakonskem roku po sprejemu blaga.

4. V primeru odstopa od kupoprodajne pogodbe v okviru podaljšanega roka za vrnitev v skladu s členom VII odstavkom 1 reklamacijskega reda Prodajalec kupcu vrne denarna sredstva, prejeta od kupca, izključno v obliki kreditov, ki ustrezajo kupni ceni vrnjenega blaga, ki bodo pripisani na kupčev račun, ki ga ima pri Prodajalcu. Pogoji za vračilo denarnih sredstev v podaljšanem roku 365 dni je odprtje strankinega računa pri prodajalcu. Če Kupec nima odprtega računa kupca, ga Prodajalec pozove, da pred nakazilom kreditov potrdi registracijo. Če Kupec registracijo pri prodajalcu zavrne ali ne zaključi, gre za oviro na strani kupca, ki preprečuje vračilo denarnih sredstev s strani Prodajalca.

Kredite, dodane na ta način, lahko Kupec uporabi pri naslednjem nakupu pri Prodajalcu v roku šestih (6) mesecev od njihovega dodajanja. Po izteku tega roka neuporabljeni krediti zapadejo. Kupec ima možnost preveriti stanje kreditov na svojem kupčevem računu.

5. Ob upoštevanju okoliščin je Prodajalec v okviru Podaljšani Rok Vračila blaga upravičen, da odloči, da se kupcu denarna sredstva vrnejo s prenosom na bančni račun, naveden v obrazcu za odstop od kupoprodajne pogodbe.

6. Če Prodajalec pred odstopom od Prodajne Pogodbe zagotovi popust za blago kot nadomestilo za njegovo kakovost, se ta znesek v primeru vračila blaga v Podaljšanem Roku Vračila odšteje ob nadaljnjem vračilu blaga in se Kupcu-potrošniku povrne znesek, zmanjšan za dani popust.

7. Kupec morat ob odstopu od Prodajne Pogodbe v Podaljšanem Roku Vračila priložiti izpolnjen obrazec za reklamacije/odstop od pogodbe/vračilo blaga, ki je priloga teh Pravil Reklamacijskega Postopka in je na voljo na Spletni Strani Prodajalca.

8. Šteje se, da je rok za odstop od Prodajne Pogodbe v Podaljšanem Roku Vračila spoštovan, če je obrazec za reklamacijo/odstop od pogodbe/vračilo blaga poslan pred iztekom ustreznega obdobja na naslov Prodajalca. Navedeni obrazec lahko Kupec pošlje tudi na Prodajalčev elektronski naslov: pomoc@bonami.si.

9. Kupec mora blago poslati nazaj brez nepotrebnega odlašanja, vendar najpozneje v 14 dneh od datuma, ko je obvestil Prodajalca o vračilu blaga. Šteje se, da je obdobje spoštovano, če Kupec blago pošlje nazaj pred iztekom 14 dnevnega obdobja.

10. Kupec-potrošnik, ki odstopi od Prodajne Pogodbe v Podaljšanem Roku Vračila, nosi stroške vračila blaga Prodajalcu, tudi če blaga zaradi njegove narave ni mogoče vrniti po običajni poštni poti (prevelike pošiljke blaga). Neposredne stroške, povezane z vračilom blaga, krije Kupec. Prodajalec teh stroškov Kupcu ne povrne niti naknadno. Stroški vračila blaga so določeni s cenikom prevoznika, ki ga izbere Kupec-potrošnik, pri večjih pošiljkah pa se stroški prevoza obračunajo individualno glede na dimenzije in težo.

11. Če Kupec vrne blago v podaljšanem roku za vrnitev blaga, prodajalec kupcu vrne le amortizirano nakupno ceno blaga, tj. po odbitku morebitnih odbitkov v skladu s členom VII odstavkom 3. Prodajalec ni dolžan kupcu povrniti nobenih drugih stroškov, povezanih z nakupom blaga (zlasti, vendar ne izključno, stroški prevoza in druge storitve, povezane z dostavo blaga).

12. Prodajalec v zvezi z vračilom blaga v Podaljšanem Roku Vračila ni dolžan vrniti nobenega zneska, ki ga je prejel od Kupca-potrošnika v zvezi z vračilom blaga, preden Kupec ne vrne blaga Prodajalcu ali Prodajalcu dokaže, da je poslal blago Prodajalcu, kar se zgodi prej.

13. Elektronski boni s samodejno ustvarjeno unikatno kodo, ki ni dostavljena na materialnem nosilcu, predstavljajo elektronsko vsebino, dostavljeno pred iztekom roka za odstop od pogodbe. Zato je nemogoče odstopiti od Prodajne Pogodbe in zahtevati kakršnokoli vračilo plačanih zneskov po prejemu elektronske kode.

14. Če je Kupcu dano darilo skupaj z blagom, je darilna pogodba med Prodajcem in Kupcem sklenjena pod razveznim pogojem, ki se izpolni, če Kupec odstopi od Prodajne Pogodbe v Podaljšanem Roku Vračila. V takšnem primeru takšna darilna pogodba preneha veljati in je Kupec je dolžan Prodajalcu vrniti darilo, ki ga je prejel skupaj z blagom.

15. Za nadaljnje koristne informacije v zvezi z reklamacijami obiščite Prodajalčevo spletno stran.

VIII. Končne določbe

Prodajalec si pridržuje pravico do enostranske spremembe ali dopolnitve teh Pravil Reklamacijskega Postopka, pri čemer prejšnja verzija samodejno preneha veljati z izdajo nove verzije, kar pa ne vpliva ne vpliva na pravice in obveznosti, ki izhajajo iz prejšnje različice Pravil Reklamacijskega Postopka.

Kupec ima pravico zavrniti spremembo katere koli točke reklamacijskega reda v primeru dolgoročnih in ponavljajočih se storitev, ki jih opravlja Prodajalec (npr. članstvo), in iz tega razloga takšno storitev pisno odpovedati v roku 14 koledarskih dni od dneva obvestila o tej spremembi. Zavrnitev spremembe mora biti Prodajalcu dostavljena na naslov: pomoc@bonami.si

Ta Pravila Reklamacijskega Postopka veljajo od 18.07.2025. Vse spremembe Pravil Reklamacijskega Postopka so pridržane.