

Reklamačný poriadok predávajúceho:
spoločnosti BONAMI.CZ, a.s.

so sídlom Thámova 289/13, 186 00 Praha 8 - Karlín, Česká republika

identifikačné číslo: 242 30 111

e-mail: pomocnicek@bonami.sk

kontaktná adresa kancelárie: Thámova 289/13, 186 00 Praha 8 – Karlín, Česká republika

adresa na uplatnenie reklamácie: DPD.SK - Bonami vratky Depo, 0650 Pri letisku 19020/5,
82104 Bratislava alebo pomocnicek@bonami.sk

web: <https://www.bonami.cz/>

IČ DPH: CZ24230111

č. účtu: SK20811.: 257014774/0300 (ČSOB)

IBAN: CZ65 0300 0000 0002 5701 4774

zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe pod spisovou značkou B 18575) (ďalej len „predávajúci“), upravuje ďalšie práva a povinnosti súvisiace s zodpovednosťou predávajúceho za vady súvisiace s uzatváraním kúpnych zmlúv medzi predávajúcim a inými osobami, nad rámec všeobecných obchodných podmienok platných pre predaj tovaru prostredníctvom internetového obchodu na www.bonami.cz a dostupných na www.bonami.cz/podminky (ďalej len „obchodné podmienky“). (ďalej len „reklamačný poriadok“).

História dokumentu

Verzia: 1.1

Dátum platnosti: 4.6.2020

Autor: Matěj Vácha

Poznámka: AK PKK

Verzia: 1.2

Dátum platnosti: 12.08.2024

Autor: Matěj Vácha

Poznámka: AK PKK

Verzia: 1.3

Dátum platnosti: 17.06.2025

Autor: Matěj Vácha

Poznámka: AK PKK

Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje vzťahy vznikajúce medzi zmluvnými stranami v súvislosti alebo na základe kúpnej zmluvy, keď na strane jednej je predávajúci a na strane druhej stojí kupujúci, ktorý v súlade s príslušnými právnymi predpismi môže vystupovať buď ako spotrebiteľ, alebo ako podnikateľ (ďalej len spoločne ako „kupujúci“).

2. Ak je kupujúcim iný subjekt ako spotrebiteľ, riadia sa vzťahy neupravené týmto reklamačným poriadkom a obchodnými podmienkami, ktoré sú k dispozícii na webových stránkach <https://www.bonami.sk/i/podmienky>, právnym poriadkom Českej republiky.

3. Právne vzťahy vznikajúce medzi predávajúcim a kupujúcim – spotrebiteľom, výslovne neupravené týmto reklamačným poriadkom alebo obchodnými podmienkami, sa riadia príslušnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to najmä príslušnými ustanoveniami

- zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“)
- zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Spotrebiteľský zákon“)
- GDPR - nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

4. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou obchodných podmienok. Uzatvorením kúpnej zmluvy kupujúci vyjadruje súhlas s obchodnými podmienkami a s týmto reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že je s nimi riadne oboznámený.

5. Obchodné podmienky sú k dispozícii tu:

<https://www.bonami.sk/c/obchodne-a-reklamacne-podmienky>.

6. Ďalšie informácie možno tiež nájsť na webových stránkach predávajúceho, a to tu:

<https://www.bonami.sk>.

7. Zákazníkom internetového obchodu Bonami.sk (predávajúceho) je buď kupujúci – spotrebiteľ v zmysle § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka (ďalej len „kupujúci – spotrebiteľ“) alebo kupujúci – podnikateľ, ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti alebo v rámci samostatného výkonu svojho povolania (ďalej len „kupujúci – podnikateľ“). Ak je ďalej vo všeobecných obchodných podmienkach odkaz na podnikateľa, kupujúceho – podnikateľa, či osobu konajúcu v rámci svojej podnikateľskej činnosti, budú sa tým rozumieť aj právnické osoby podľa predchádzajúcej vety. Kupujúci – spotrebiteľ a kupujúci – podnikateľ sú ďalej spoločne označovaní ako „kupujúci“. Keď sa v reklamačnom poriadku používa pojem „vec“, rozumie sa ňou aj „tovar“ v zmysle všeobecných obchodných podmienok.

8. Predávajúci pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti. Predávajúci je podnikateľom, ktorý priamo alebo prostredníctvom iných podnikateľov dodáva kupujúcemu tovar.

Reklamácia musí obsahovať

Číslo objednávky

Dátum objednania/zakúpenia tovaru

Daňový doklad k zakúpenému tovaru alebo iný doklad o zakúpení tovaru u predávajúceho

Dátum prijatia tovaru

Meno a priezvisko

Kontaktné údaje kupujúceho (telefón, e-mail)

Názov tovaru

Opis vady/vád tovaru

Uvedte, či bola položka zakúpená ako „poškodený tovar“, a popis poškodenia (napr. estetické poškodenie povrchu).

V prípade zaslania reklamácie nám veľmi pomôže, ak vyznačíte chybný alebo chýbajúci diel priamo do montážneho návodu a ten nám pošlete spolu s reklamáciou. Urýchlí to celý proces reklamácie.

V prípade reklamácie nám veľmi pomôže, ak bude reklamácia obsahovať:

Fotografie preukázateľne ilustrujúce vadu alebo poškodenie zakúpeného tovaru
Výrobnú etiketu z obalu tovaru alebo jej kópiu/fotografiu (ak je k dispozícii)
Fotodokumentáciu prepravného obalu spolu s prepravnou etiketou, vrátane vnútorných výplní (ak ide o poškodený tovar).

Na vybavenie reklamácie je možné využiť formulár pre reklamáciu/odstúpenie od zmluvy/vrátenie tovaru (na stiahnutie v detaile objednávky na Vašom profile alebo na webových stránkach predávajúceho alebo na konci tohto reklamačného poriadku). Použitie tohto formulára pre reklamáciu/odstúpenie od zmluvy/vrátenie tovaru pomôže k urýchleniu a uľahčeniu vybavenia reklamácie/vrátenia tovaru. Túto možnosť preto odporúčame.

Balenie reklamovaného tovaru

Reklamáciu je nutné pred odoslaním kvalitne zabaliť. Možno využiť pôvodný obalový materiál. Ak už nie je možné pôvodný obal využiť, je potrebné tento obal nahradiť tak, aby bol tovar dostatočne chránený pred ďalším poškodením, ktoré by mohlo vzniknúť v priebehu prepravy späť k predávajúcemu.

V prípade, že si nie ste so zabalením produktu na spätnú prepravu istí, navštívte naše webové stránky alebo nás kontaktujte na pomocnicek@bonami.sk.

I. Akosť pri prevzatí

1. Práva a povinnosti v prípade kupujúcich - spotrebiteľov zmluvných strán týkajúce sa práv z plnenia s vadami sa riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä ustanoveniami § 499 až 510, § 597 až 600 a § 618 až 626 a 852g až 852n Občianskeho zákonníka, príslušnými ustanoveniami Spotrebiteľského zákona a v prípade kupujúcich – podnikateľov príslušnými ustanoveniami právnych predpisov Českej republiky.

2. Reklamačný poriadok nadväzuje na príslušné ustanovenia obchodných podmienok, ktoré sú k dispozícii tu.

3. Tovar musí byť v súlade s dohodnutými požiadavkami a všeobecnými požiadavkami. Ak predávajúci predáva hnutelnú vec, ktorá obsahuje digitálny obsah alebo digitálnu službu alebo je s digitálnym obsahom alebo digitálnou službou prepojená takým spôsobom, že absencia digitálneho obsahu alebo digitálnej služby by bránila tomu, aby vec plnila svoje funkcie (ďalej len „vec s digitálnymi prvkami“), musia spĺňať dohodnuté požiadavky a všeobecné požiadavky aj digitálny obsah a digitálna služba bez ohľadu na to, či ich dodáva alebo poskytuje predávajúci alebo iná osoba.

4. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za to, že tovar pri prevzatí nemá vady, najmä:

4.1. zodpovedá dohodnutému opisu, druhu a množstvu, ako aj kvalite, funkčnosti, kompatibilite, interoperabilitě a ďalším dohodnutým vlastnostiam vymedzeným v zmluve,

4.2. je vhodný na konkrétny účel, s ktorým kupujúci oboznámil predávajúceho najneskôr pri uzavretí zmluvy a s ktorým predávajúci súhlasil,

4.3. je dodaný s dohodnutým príslušenstvom a návodom na použitie, vrátane návodu na montáž alebo inštaláciu

5. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že tovar, okrem dohodnutých vlastností:

5.1. je vhodný na všetky účely, na ktoré sa tovar rovnakého druhu bežne používa s prihliadnutím najmä na právne predpisy, technické normy alebo na kódexy správania platné pre príslušné odvetvie, ak technické normy neboli vypracované,

5.2. je dodaný v množstve, kvalite a s vlastnosťami vrátane funkčnosti, compatibility, bezpečnosti a schopnosti zachovať si pri bežnom používaní svoju funkčnosť a výkonnosť (ďalej len „životnosť“), aké sú bežné pre tovar rovnakého druhu a aké môže kupujúci dôvodne očakávať vzhľadom na povahu predaného tovaru a s prihliadnutím na akékoľvek verejné vyhlásenie predávajúceho alebo inej osoby v rovnakom dodávateľskom reťazci vrátane výrobcu, alebo v ich mene, a to najmä pri propagácii tovaru alebo na jeho označení; za výrobcu sa považuje zhotoviteľ veci, dovozca veci na trh Európskej únie z tretej krajiny alebo iná osoba, ktorá sa označuje za výrobcu tým, že na vec umiestni svoje meno, ochrannú známku alebo iné rozlišujúce označenie.

5.3. je dodaný s príslušenstvom, obalom a návodmi vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ktoré môže kupujúci dôvodne očakávať, a

5.4. zodpovedá kvalitou alebo vyhotovením vzorky alebo predlohy, ktorú predávajúci poskytol kupujúcemu pred uzavretím zmluvy.

6. Ustanovenia čl. I. ods. 5 reklamačného poriadku sa nepoužijú v prípade, ak predávajúci pri uzavretí zmluvy výslovne oboznámil kupujúceho, že určitá vlastnosť tovaru nezodpovedá všeobecným požiadavkám, a kupujúci s nesúlalom výslovne a osobitne súhlasil.

7. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu aj za vadu spôsobenú nesprávnou montážou alebo inštaláciou, ktorú podľa kúpnej zmluvy vykonal predávajúci alebo na jeho zodpovednosť. To platí aj v prípade, že montáž alebo inštalácia bola vykonaná kupujúcim a vada vznikla v dôsledku nedostatku v návode, ktorý k nej poskytol predávajúci alebo poskytovateľ digitálneho obsahu alebo služby digitálneho obsahu, ak ide o vec s digitálnymi prvkami.

8. Ustanovenia uvedené v čl. I ods. 4 a 5 reklamačného poriadku sa ďalej nepoužijú pri tovare predávanom

8.1. za nižšiu cenu pre vadu, pre ktorú bola nižšia cena dohodnutá,

8.2. ako použitý, na vadu zodpovedajúcu miere používania alebo opotrebenia, ktorú mal tovar pri prevzatí kupujúcim, alebo vyplývala z povahy tovaru,

9. Predávajúci nezodpovedá kupujúcemu za

9.1. vadu, o ktorej kupujúci vedel už pri uzavretí kúpnej zmluvy,

9.2. vadu, ktorú spôsobil sám kupujúci, vrátane väd vzniknutých v dôsledku nesprávneho používania tovaru v rozpore s návodom na použitie alebo spôsobených tzv. vlastnou montážou, alebo jej dôsledkom, t. j. montážou, ktorá nie je súčasťou kúpnej zmluvy, a vada nevznikla na základe nesprávnych pokynov uvedených v návode na montáž, alebo

9.3. bežné opotrebenie tovaru spôsobené jeho obvyklým používaním. 10. Predávajúci nie je viazaný verejným vyhlásením podľa čl. I ods. 5 bodu 5.4 reklamačného poriadku, ak si z opodstatneného dôvodu nebol vedomý ani nemohol byť vedomý verejného vyhlásenia, do času uzavretia zmluvy bolo verejné vyhlásenie opravené rovnakým alebo porovnateľným spôsobom, akým bolo vyhlásené, alebo rozhodnutie kupujúceho uzavrieť zmluvu nemohlo byť verejným vyhlásením ovplyvnené; dôkazné bremeno o týchto skutočnostiach nesie predávajúci. 11. Predávajúci zabezpečí, aby počas doby podľa čl. I ods. 9 bodu 9.2. alebo 9.3. reklamačného poriadku bol kupujúci upovedomený o aktualizáciách vrátane bezpečnostných aktualizácií, a aby boli kupujúcemu dodané aktualizácie, ktoré sú potrebné na zachovanie súladu predanej veci s digitálnymi prvkami s požiadavkami podľa čl. I ods. 4 a 5. reklamačného poriadku.

11.1. Ak sa má podľa kúpnej zmluvy dodať digitálny obsah alebo poskytnúť digitálna služba jednorazovo, dobou podľa čl. I ods. 9 reklamačného poriadku, je doba, počas ktorej môže kupujúci dôvodne očakávať, že predaná vec bude spĺňať požiadavky podľa čl. I ods. 4 a 5. reklamačného poriadku s prihliadnutím na druh a účel tovaru a digitálnych prvkov, povahu a okolnosti uzavretia kúpnej zmluvy.

11.2. Ak sa má podľa kúpnej zmluvy dodávať digitálny obsah alebo poskytnúť digitálna služba nepretržite počas dohodnutej doby, dobou podľa čl. I ods. 9 reklamačného poriadku, je táto dohodnutá doba, najmenej však dva roky od dodania veci s digitálnymi prvkami.

12. Ak sa vada prejaví v priebehu jedného (1) roka od prevzatia, má sa za to, že tovar bol vadný už pri prevzatí, pokiaľ to nevylučuje povaha tovaru alebo vady. Táto lehota neplynie počas doby, počas ktorej kupujúci nemôže vec používať, ak vadu oprávnené reklamoval.

13. Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má tovar v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania tovaru.

14. Ak je predmetom kúpy tovar s digitálnymi prvkami, predávajúci zabezpečí, aby boli kupujúcemu poskytované dohodnuté aktualizácie digitálneho obsahu alebo služby digitálneho obsahu.

15. Okrem dohodnutých aktualizácií predávajúci zabezpečí, aby kupujúcemu boli poskytované aktualizácie, ktoré sú potrebné na to, aby si tovar po prevzatí zachoval vlastnosti podľa článku I. ods. 4. a článku I. ods. 5. reklamačného poriadku, a aby bol na ich dostupnosť upozornený

15.1 počas dvoch (2) rokov, ak majú byť podľa kúpnej zmluvy digitálny obsah alebo služba digitálneho obsahu poskytované sústavne počas určitého obdobia a ak je dohodnuté poskytovanie na dobu dlhšiu ako dva (2) roky, počas celej tejto doby,

15.2 12.2. počas doby, počas ktorej to kupujúci môže rozumne očakávať, ak majú byť podľa kúpnej zmluvy digitálny obsah alebo služba digitálneho obsahu poskytované jednorazovo; to sa posúdi podľa druhu a účelu veci, povahy digitálneho obsahu alebo služby digitálneho obsahu a s prihliadnutím na okolnosti uzavretia kúpnej zmluvy a povahu záväzku.

16. Ustanovenia článku I. ods. 12 reklamačného poriadku sa neuplatňujú v prípade, ak pred uzavretím kúpnej zmluvy predávajúci osobitne upozornil kupujúceho, že aktualizácie nebudú poskytované, a kupujúci s tým pri uzavretí kúpnej zmluvy výslovne súhlasil.

17. Ak kupujúci neuskutočnil aktualizáciu v primeranej lehote, nemá právo na reklamáciu vady, ktorá vznikla výlučne v dôsledku neuskutočnenia aktualizácie, ak bol kupujúci upozornený na aktualizáciu alebo na dôsledky jej neuskutočnenia, alebo ak aktualizáciu neuskutočnil alebo ju uskutočnil nesprávne v dôsledku nedostatkov v návode. Ak má byť podľa zmluvy digitálny obsah alebo služba digitálneho obsahu poskytovaná sústavne počas určitého obdobia a ak sa vada prejaví alebo vyskytne v lehote podľa článku I. ods. 12.1. reklamačného poriadku, považuje sa digitálny obsah alebo služba digitálneho obsahu za poskytnutú s vadou.

18. Kupujúci môže reklamovať vadu, ktorá sa na veci prejaví v lehote dvoch (2) rokov od prevzatia.

19. Ak je predmetom kúpy tovar s digitálnymi prvkami a ak má byť podľa zmluvy digitálny obsah alebo služba digitálneho obsahu poskytovaná sústavne počas určitej doby, kupujúci môže reklamovať vadu, ktorá sa na nich vyskytne alebo prejaví v lehote dvoch (2) rokov od prevzatia. Ak má byť plnenie poskytované po dobu dlhšiu ako dva (2) roky, má kupujúci právo na vady, ktoré sa vyskytnú alebo prejavia v tejto dobe.

II. Záruka za akosť

1. Nad rámec zákonných práv kupujúceho vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady, poskytuje predávajúci na všetok tovar záruku za akosť, na základe ktorej sa predávajúci zaväzuje, že tovar bude po určitý čas spôsobilý na použitie na obvyklý účel alebo že si zachová obvyklé vlastnosti.

2. Záručná lehota pre kupujúceho spotrebiteľa je 24 mesiacov, ak nie je v záručnom liste poskytnutá dlhšia záručná lehota alebo ak nebude pri jednotlivom tovare uvedené inak (napríklad na obale). Pre kupujúceho, ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, je záručná lehota iba 24 mesiacov.

3. Na tovar predávaný za nižšiu cenu pre vadu, pre ktorú bola nižšia cena dohodnutá, sa záruka za akosť nevzťahuje.

4. Záručná lehota začína plynúť od prevzatia výrobku kupujúcim alebo ním určenou treťou osobou.

III. Nároky vyplývajúce zo zodpovednosti za vady

1. Ak má vec vadu, kupujúci môže požadovať jej odstránenie. Kupujúci môže podľa svojej voľby požadovať odstránenie vady výmenou veci alebo opravu veci, ak zvolený spôsob odstránenia vady nie je nemožný alebo neúmerne nákladný v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na závažnosť vady, hodnotu, ktorú by vec mala bez vady, a na to, či sa vada dá odstrániť druhým spôsobom bez väčších ťažkostí pre kupujúceho.

2. Predávajúci môže odmietnuť odstrániť vadu, ak je to nemožné alebo neprimerane nákladné, najmä s ohľadom na význam vady a hodnotu, ktorú by vec mala bez vady.

3. Predávajúci odstráni vadu v primeranej lehote po jej oznámení tak, aby tým kupujúcemu nespôsobil značné ťažkosti, pričom sa zohľadní povaha veci a účel, na ktorý kupujúci vec kúpil. Na účely odstránenia vady predávajúci prevezme vec na vlastné náklady. Ak to vyžaduje demontáž veci, ktorej montáž bola vykonaná v súlade s povahou a účelom veci predtým, ako sa vada prejavila, predávajúci vykoná demontáž vadnej veci a montáž opravenej alebo novej veci, alebo uhradí náklady s tým spojené.

4. Kupujúci môže požadovať primeranú zľavu alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak:

4.1. predávajúci odmietol vady odstrániť alebo ich neodstránil v súlade s článkom III. ods. 3 reklamačného poriadku,

4.2. vada sa prejaví opakovane,

4.3. vada predstavuje podstatné porušenie kúpnej zmluvy, alebo

4.4. z vyhlásenia predávajúceho alebo z okolností je zrejmé, že vada nebude odstránená v primeranej lehote alebo bez značných ťažkostí pre kupujúceho.

5. Ak je vada tovaru nepodstatná, kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy (v zmysle článku III. ods. 4 reklamačného poriadku); vada tovaru sa nepovažuje za nepodstatnú. Ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy, predávajúci vráti kupujúcemu kúpnu cenu bez zbytočného odkladu po tom, ako dostane vec alebo po tom, ako mu kupujúci preukáže, že vec odoslal.

6. V prípade predávaného použitého tovaru a vecí predávaných za nižšiu cenu v dôsledku existencie vady má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu. 7. Predávajúci nie je povinný vyhovieť nároku kupujúceho, ak preukáže, že kupujúci vedel o vade tovaru pred prevzatím alebo ju spôsobil sám.

8. Ak dôjde k výmene tovaru alebo jeho časti, uplatní sa zodpovednosť predávajúceho, ako keby išlo o kúpu nového tovaru alebo jeho časti.

IV. Uplatnenie reklamácie

1. Kupujúci je povinný reklamovať vadu u predávajúceho, u ktorého tovar kúpil, bez zbytočného odkladu po tom, ako ju zistil alebo mohol zistiť pri včasnej kontrole a pri dostatočnej starostlivosti.

2. Práva vyplývajúce zo zodpovednosti za vady tovaru sa uplatňujú u predávajúceho. Práva vyplývajúce zo zodpovednosti za vady tovaru môže kupujúci konkrétne uplatniť najmä:

2.1. osobne na adrese: DPD.SK - Bonami vratky, Depo 0650, Pri letisku 19020/5, 82104 Bratislava

2.2. telefonicky na čísle: 02/208 126 60

2.3. elektronickou poštou na adrese: pomocnicek@bonami.sk

2.4. alebo prostredníctvom online chatu dostupného na internetových stránkach predávajúceho.

3. Ak je na opravu určená iná osoba, ktorá sa nachádza v mieste predávajúceho alebo v mieste bližšom kupujúcemu, kupujúci uplatní právo na opravu u osoby určenej na vykonanie opravy.

4. S výnimkou prípadov, keď je na vykonanie opravy určená iná osoba, predávajúci prijíma reklamácie najmä na adrese uvedenej v článku IV. ods. 2.1., v ktoromkoľvek prevádzkarni, v ktorej je možné reklamáciu prijať s ohľadom na sortiment predávaného tovaru, prípadne aj v sídle predávajúceho.

5. S výnimkou prípadov, keď je na vykonanie opravy určená iná osoba, predávajúci prijíma reklamácie najmä na adrese uvedenej v článku IV. ods. 2.1., v ktoromkoľvek prevádzkarni, v ktorej je možné reklamáciu prijať s ohľadom na sortiment predávaného tovaru, prípadne aj v sídle predávajúceho.

6. Na uplatnenie reklamácie môže kupujúci použiť vzorový reklamačný formulár poskytovaný predávajúcim, ktorý tvorí prílohu reklamačného poriadku a je dostupný na webových stránkach predávajúceho.

7. Kupujúci je povinný identifikovať reklamovanú vadu a jej rozsah, najmä predložením tovaru, prípadne zaslaním fotografií, na ktorých je škoda preukázateľne viditeľná. Bez označenia reklamovanej vady a jej rozsahu nie je možné začať reklamačné konanie.

8. V závislosti od povahy reklamovanej vady a požadovaného spôsobu vybavenia reklamácie a ak sa predávajúci s kupujúcim nedohodnú inak, predávajúci môže požadovať doručenie tovaru vrátane všetkých jeho súčastí a príslušenstva.

9. Kupujúci je povinný reklamované tovar zabaliť do pôvodného obalu alebo do iného obalu spôsobom, ktorý zabráni jeho ďalšiemu poškodeniu. Kupujúci môže využiť pokyny na balenie tovaru, ktoré sú k dispozícii na webových stránkach predávajúceho. Kupujúci je povinný reklamované tovar doručiť v čistom a kompletnom stave. Zaslanie silne znečisteného a hygienicky závadného tovaru môže viesť k zamietnutiu reklamácie. V tomto prípade predávajúci vráti tovar na adresu kupujúceho a kupujúci nemá nárok na náhradu prepravného.

10. Na odstránenie vady prevezme predávajúci vec na vlastné náklady. Ak sa predávajúci s kupujúcim nedohodnú inak. Ak to vyžaduje demontáž veci, ktorej montáž bola vykonaná v súlade s povahou a účelom veci predtým, ako sa vada prejavila, predávajúci vykoná demontáž vadnej veci a montáž opravenej alebo novej veci, alebo uhradí náklady s tým spojené.

11. Pre doručenie tovaru s hmotnosťou do 10 kg predávajúcemu odporúča kupujúcemu zaslať reklamovaný tovar prostredníctvom Packety, stačí zabalený tovar priniesť na ľubovoľnú pobočku Packety, uviesť číslo ID: 986 19 867 a Packeta následne zabezpečí doručenie tovaru predávajúcemu. Pre odvoz nadrozmerného tovaru je nutné kontaktovať zákaznícky servis predávajúceho na adrese: pomocnicek@bonami.sk a čakať na jeho pokyny.

12. Predávajúci neakceptuje zasielanie reklamovaného tovaru na dobierku, takto zaslaná zásielka bude vrátená odosielateľovi a vybavenie reklamácie sa týmto postupom môže zbytočne predĺžiť.

13. Pri uplatnení reklamácie vydá predávajúci kupujúcemu písomné potvrdenie, v ktorom uvedie dátum, kedy kupujúci reklamáciu uplatnil, obsah reklamácie, spôsob vybavenia reklamácie, ktorý kupujúci požaduje, a kontaktné údaje kupujúceho na účely poskytnutia informácií o vybavení reklamácie. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na iné osoby určené na vykonanie opravy podľa čl. IV. ods. 3 reklamačného poriadku.

V. Vybavenie reklamácie

1. Reklamácia vrátane odstránenia vady musí byť vybavená a kupujúci o tom musí byť informovaný v primeranej lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť. Dané sa aplikuje aj, ak je predmetom povinnosti poskytnutie digitálneho obsahu vrátane digitálneho obsahu dodaného na hmotnom nosiči alebo digitálnej služby.

2. Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť dňom nasledujúcim po dni, v ktorom bola vada vytknutá. Tento deň je prvým dňom tridsaťdňovej lehoty. Ak posledný deň lehoty prípadne na sobotu, nedeľu alebo sviatok, je posledným dňom lehoty najbližší nasledujúci pracovný deň.

3. Podmienkou vybavenia reklamácie je, aby kupujúci poskytol predávajúcemu nevyhnutnú súčinnosť potrebnú na vybavenie reklamácie, t. j. najmä aby kupujúci umožnil predávajúcemu preskúmanie reklamovaného tovaru. Ak je potrebné údaje alebo informácie uvedené v reklamácií doplniť, predávajúci vyzve kupujúceho na ich doplnenie v požadovanom rozsahu. Táto lehota sa nezapočítava do lehoty na vybavenie reklamácie.

4. Po uplynutí lehoty podľa čl. V. ods. 1 reklamačného poriadku môže kupujúci odstúpiť od kúpnej zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu.

5. Po vybavení reklamácie predávajúci vydá kupujúcemu písomné potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a dobe jej trvania, prípadne odmietnutia odstránenia vady v zmysle čl. III ods. 2 reklamačného poriadku alebo písomné odôvodnenie odmietnutia zodpovednosti za vady. Správa o vybavení reklamácie sa

zasiela na adresu uvedenú v reklamácií, inak na elektronickú adresu kupujúceho uvedenú v používateľskom rozhraní alebo v objednávke. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na iné osoby určené predávajúcim na vykonanie opravy podľa čl. IV. ods. 3 reklamačného poriadku.

6. Kto má právo zo zodpovednosti za vady, má právo aj na náhradu účelne vynaložených nákladov spojených s uplatnením tohto práva. Ak však kupujúci neuplatní právo na náhradu do jedného mesiaca od uplynutia lehoty, v ktorej je potrebné vadu vytknúť, právo na náhradu škody nebolo uplatnené včas. Ak si kupujúci zvolil iný spôsob dodania ako najlacnejší možný štandardný spôsob dodania ponúkaný predávajúcim, predávajúci uhradí len náklady zodpovedajúce najlacnejšiemu spôsobu dodania.

7. Kupujúci je povinný prevziať reklamovaný tovar najneskôr do 30. dňa odo dňa vybavenia reklamácie alebo od vyznamenania zo strany predávajúceho. Po uplynutí tejto lehoty je predávajúci oprávnený účtovať kupujúcemu poplatok za uskladnenie tovaru. Ak kupujúci neprevezme tovar v primeranej lehote po tom, čo ho predávajúci upozornil na možnosť prevzatia tovaru, má predávajúci právo na poplatok za uskladnenie v obvyklej výške. Ak si kupujúci neprevezme tovar po vybavení reklamácie do šiestich (6) mesiacov od oznámenia o vybavení reklamácie, predávajúci je oprávnený reklamovaný tovar predat' a výťažok použiť na poplatok za uskladnenie.

VI. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

1. Ustanovenia tohto článku VI. sa použijú na prípady, keď kúpnu zmluvu uzatvára s predávajúcim kupujúci, ktorý je spotrebiteľom (kupujúci – spotrebiteľ). Spotrebiteľom sa rozumie v súlade s Občianskym zákonníkom a obchodnými podmienkami predávajúceho kupujúci, ktorým je fyzická osoba, ktorá v súvislosti s kúpnu zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

2. Kupujúci – spotrebiteľ má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť, a to do štrnástich (14) dní odo dňa, keď kupujúci-spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba odlišná od dopravcu prevezme tovar, alebo:

2.1. posledný kus tovaru, ak kupujúci objednal v rámci jednej objednávky viac kusov tovaru, ktoré sa dodávajú samostatne,

2.2. poslednú položku alebo časť dodávky tovaru pozostávajúceho z viacerých položiek alebo častí, alebo

2.3. prvá dodávka tovaru, ak je v zmluve dohodnutá pravidelná dodávka tovaru po dohodnutú dobu.

3. Kupujúci – spotrebiteľ berie na vedomie, že podľa ustanovenia § 19 ods. 1 Spotrebiteľského zákona nie je možné okrem iného odstúpiť od kúpnej zmluvy, ktorej predmetom je:

3.1. dodanie tovaru vyrobeného podľa špecifikácií kupujúceho alebo tovaru vyrobeného na mieru,

3.2. dodanie tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze,

3.3. dodanie tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,

3.4. dodanie tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov, ak ochranný obal bol po dodaní porušený a

3.5. pri predaji zvukových záznamov, obrazových záznamov, audiovizuálnych záznamov alebo softvéru v ochrannom obale, ktorý bol po dodaní porušený.

4. Odstúpenie od kúpnej zmluvy musí byť predávajúcemu zaslané v lehote uvedenej v čl. VI. ods. 2 reklamačného poriadku. Na odstúpenie od kúpnej zmluvy môže kupujúci - spotrebiteľ použiť vzorový formulár poskytnutý predávajúcim, ktorý je prílohou reklamačného poriadku a je dostupný na internetovej stránke predávajúceho.

5. Formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy (reklamačný formulár) môže kupujúci-spotrebiteľ zaslať okrem iného na e-mailovú adresu predávajúceho: pomocnicek@bonami.sk alebo priložiť k zásielke obsahujúcej vrátený tovar. Ak kupujúci-spotrebiteľ nemôže z akéhokoľvek dôvodu priložiť formulár na odstúpenie od zmluvy, je potrebné, aby do zásielky priložil aspoň číslo objednávky, meno a priezvisko a číslo účtu na vrátenie peňazí.

6. Ak je to možné, kupujúci-spotrebiteľ vráti tovar v pôvodnom obale.

7. Kupujúci - spotrebiteľ je povinný vrátený tovar pred odoslaním dobre zabaliť. Na tento účel je možné použiť pôvodný obalový materiál. Ak už nie je možné pôvodný obal využiť, je potrebné tento obal nahradiť tak, aby bol tovar dostatočne chránený pred ďalším poškodením, ktoré by mohlo vzniknúť v priebehu prepravy späť k predávajúcemu.

8. Ak chce kupujúci-spotrebiteľ odstúpiť od kúpnej zmluvy, zašle tovar na adresu:

DPD.SK - Bonami vratky
Depo 0650
Pri letisku 19020/5
82104 Bratislava

Tovar musí byť kupujúcim – spotrebiteľom predávajúcemu odoslaný alebo odovzdaný späť bez zbytočného odkladu najneskôr do štrnástich (14) dní odo dňa odstúpenia od kúpnej zmluvy, ibaže by predávajúci kupujúcemu ponúkol, že si tovar vyzdvihne sám. Lehota sa považuje za zachovanú, ak bude tovar kupujúcim odoslaný späť pred uplynutím 14 dní. Ak odstúpi kupujúci – spotrebiteľ od kúpnej zmluvy, znáša kupujúci – spotrebiteľ náklady spojené s vrátením tovaru predávajúcemu, a to aj v tom prípade, keď tovar nemôže byť vrátený pre svoju povahu obvyklou poštovou cestou.

9. V prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy podľa čl. VI. ods. 2 reklamačného poriadku sa kúpna zmluva od začiatku ruší. Kupujúci – spotrebiteľ berie na vedomie, že zodpovedá predávajúcemu za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania s

tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, vrátane poškodenia obalu. Ak kupujúci – spotrebiteľ zníži hodnotu tovaru, nárok na úhradu vzniknutej škody je predávajúci oprávnený jednostranne započítať oproti nároku kupujúceho na vrátenie kúpnej ceny.

10. Ak kupujúci-spotrebiteľ odstúpi od kúpnej zmluvy podľa článku VI. ods. 2 reklamačného poriadku, predávajúci vráti finančné prostriedky prijaté od kupujúceho-spotrebiteľa rovnakým spôsobom, akým ich predávajúci prijal od kupujúceho. Predávajúci je oprávnený vrátiť plnenie poskytnuté kupujúcim pri vrátení tovaru kupujúcim iným spôsobom, ak s tým kupujúci-spotrebiteľ súhlasí a nevzniknú tým kupujúcemu-spotrebiteľovi ďalšie náklady. Ak kupujúci-spotrebiteľ odstúpi od kúpnej zmluvy, predávajúci nie je povinný vrátiť prijaté finančné prostriedky kupujúcemu skôr, ako predávajúci dostane tovar späť, alebo skôr, ako mu kupujúci-spotrebiteľ preukáže, že tovar odoslal späť, podľa toho, čo nastane skôr.

11. Kupujúci - spotrebiteľ, ktorý odstúpi od kúpnej zmluvy, znáša náklady spojené s vrátením tovaru predávajúcemu, a to aj v prípade, ak tovar nie je možné vrátiť vzhľadom na jeho povahu obvyklou poštovou cestou (pri nadrozmerných zásielkach tovaru). Predávajúci tieto náklady kupujúcemu neuhrádza. Náklady na vrátenie tovaru sa určujú podľa cenníka dopravcu, ktorého si Kupujúci - spotrebiteľ zvolil, pričom v prípade nadrozmerných zásielok tovaru sa náklady na dopravu vypočítajú individuálne podľa rozmerov a hmotnosti.

12. Ak predávajúci poskytne zľavu na tovar v dôsledku kompenzácie jeho kvality pred odstúpením od zmluvy, bude táto suma v prípade následného odstúpenia od kúpnej zmluvy odpočítaná a kupujúcemu – spotrebiteľovi vrátené peňažné prostriedky znížené o poskytnutú zľavu.

13. V prípade elektronických voucherov s automaticky generovaným jedinečným kódom, ktoré nie sú dodávané na hmotnom nosiči, ide o digitálny obsah, ktorý sa dodáva pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy (i) s výslovným súhlasom kupujúceho, ktorý (ii) bol poučený o tom, že tým stráca právo na odstúpenie od zmluvy a (iii) predávajúci mu o tom vydal písomné potvrdenie. Z tohto dôvodu nie je možné po prijatí generovaného kódu elektronickou formou tovar vrátiť a požadovať vrátenie finančných prostriedkov.

14. Ak je spolu s tovarom poskytnutý kupujúcemu darček, je darovacia zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim - spotrebiteľom uzatvorená s rozvázovacou podmienkou, že ak dôjde k odstúpeniu od kúpnej zmluvy kupujúcim - spotrebiteľom, stráca darovacia zmluva týkajúca sa takého darčeka účinnosť a kupujúci – spotrebiteľ je povinný spolu s tovarom predávajúcemu vrátiť aj poskytnutý darček.

15. V prípadoch, kedy má kupujúci právo od kúpnej zmluvy odstúpiť, je predávajúci tiež oprávnený od kúpnej zmluvy odstúpiť, a to až do okamihu prevzatia tovaru kupujúcim. V takom prípade vráti predávajúci kupujúcemu - spotrebiteľovi kúpnu cenu bez zbytočného odkladu, a to bezhotovostne na účet určený kupujúcim.

16. Poučenie o zákonom práve na odstúpenie od zmluvy a vzor odstúpenia od zmluvy je súčasťou obchodných podmienok a je k dispozícii na internetových stránkach predávajúceho.

VII. Vrátenie tovaru v lehote 365 dní

1. Predávajúcu umožňuje kupujúcemu-spotrebiteľovi, odstúpiť o kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu a vrátiť tovar v lehote 365 dní, resp. 45 dní podľa bodu 2.2 tohto článku („ďalej ako „predĺžená lehota na vrátenie tovaru“) odo dňa, kedy kupujúci-spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba okrem dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa:

1.1. posledný kus tovaru, ak kupujúci objedná v rámci jednej objednávky viac kusov tovaru, ktoré sa dodávajú samostatne,

1.2. posledná položka alebo časť dodávky tovaru pozostávajúceho z viacerých položiek alebo častí, alebo

1.3. prvá dodávka tovaru, ak je v zmluve dohodnutá pravidelná dodávka tovaru počas dohodnutého obdobia.

2. Predĺžená lehota na vrátenie tovaru sa nevzťahuje na predaj:

2.1. drogerie a/alebo kozmetiky – tovar môže kupujúci-spotrebiteľ vrátiť iba v lehote štrnástich (14) dní od jeho prevzatia;

2.2. samostatných matracov – tovar môže kupujúci-spotrebiteľ vrátiť iba v lehote 45 dní odo dňa jeho prevzatia;

2.3. tovar 2. a 3. akosti – tovar môže kupujúci-spotrebiteľ vrátiť iba v lehote 14 štrnástich (14) dní od jeho prevzatia;

2.4. kuchynských blokov – tovar môže kupujúci-spotrebiteľ vrátiť iba v lehote 14 štrnástich (14) dní od jeho prevzatia.

3. V rámci predĺženej lehoty na vrátenie tovaru si predávajúci vyhradzuje právo znížiť vrátenú kúpnu cenu. Zrážky z kúpnej ceny tovaru sú nasledujúce:

3.1. v prípade vrátenia tovaru nad rámec zákonnej lehoty na odstúpenie od zmluvy uvedenej v čl. VI. reklamačného poriadku, je predávajúci oprávnený znížiť vrátenú čiastku o 5 % za každý začatý mesiac, kedy mal kupujúci tovar v držbe,

3.2. v prípade, že nie je tovar vrátený v originálnom obalovom materiáli, je kupujúcemu znížená vrátená čiastka o 15 % z kúpnej ceny,

3.3. v prípade, že je vrátený tovar znečistený, opotrebovaný, poškodený alebo zničený, je predávajúci oprávnený takýto tovar vrátiť späť kupujúcemu bez nároku na náhradu kúpnej ceny tovaru,

3.4. vyššie uvedené zrážky sa vždy vzťahujú ku konkrétnemu tovaru a je možné ich sčítať,

3.5. vyššie uvedené zrážky sa nevzťahujú na zákonné odstúpenie od zmluvy v lehote štrnástich (14) dní od prevzatia tovaru podľa čl. VI. reklamačného poriadku.

4. V prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy v súlade s čl. VII. ods. 1 reklamačného poriadku vráti predávajúci finančné prostriedky prijaté od kupujúceho výlučne vo forme kreditov, ktoré zodpovedajú hodnote vráteného tovaru. Tieto kredity budú pripísané na účet kupujúceho naviazaný na jeho používateľský profil založený u predávajúceho.

Podmienkou vrátenia finančných prostriedkov vo forme kreditov je existencia používateľského profilu kupujúceho u predávajúceho. Ak kupujúci ešte nemá u predávajúceho zriadený používateľský profil, predávajúci ho vyzve na dokončenie registrácie pred pripísaním kreditov. Odmietnutie registrácie alebo jej nedokončenie predstavuje prekážku na strane kupujúceho, ktorá znemožňuje predávajúcemu vrátenie finančných prostriedkov.

Kredity získané týmto spôsobom je následne možné uplatniť pri ďalšom nákupe u predávajúceho v lehote šiestich (6) mesiacov od ich pripísania na používateľský profil kupujúceho. Po uplynutí tejto lehoty nevyčerpané kredity prepadnú. Kupujúci si môže kedykoľvek skontrolovať zostatok kreditov vo svojom používateľskom profile.

5. S prihliadnutím na okolnosti môže predávajúci v rámci predĺženej lehoty na vrátenie tovaru rozhodnúť, že finančné prostriedky budú kupujúcemu vrátené prevodom na bankový účet, ktorý bude uvedený vo formulári pre odstúpenie od zmluvy.

6. Ak predávajúci poskytne zľavu na tovar v dôsledku kompenzácie jeho kvality pred vrátením tovaru, bude táto čiastka v prípade následného vrátenia tovaru v rámci predĺženej lehoty na vrátenie tovaru odpočítaná a kupujúcemu vrátené finančné prostriedky ponížené o poskytnutú zľavu.

7. Pre uplatnenie predĺženej lehoty na vrátenie tovaru je kupujúci povinný priložiť vyplnený formulár na odstúpenie od zmluvy (reklamačný formulár), ktorý je prílohou obchodných podmienok a je k dispozícii na webových stránkach predávajúceho.

8. Lehota pre vrátenie tovaru v rámci predĺženej lehoty na vrátenie tovaru je dodržaná, pokiaľ je formulár pre odstúpenie od zmluvy odoslaný pred uplynutím príslušnej lehoty na adresu predávajúceho. Formulár pre odstúpenie od zmluvy môže kupujúci taktiež zaslať na adresu elektronickej pošty predávajúceho: pomocnicek@bonami.sk.

9. Kupujúci je povinný tovar bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, kedy došlo k oznámeniu o vrátení tovaru v rámci predĺženej lehoty na vrátenie tovaru, zaslať späť predávajúcemu. Lehota sa považuje za zachovanú, pokiaľ bude tovar kupujúcim odoslaný späť pred uplynutím štrnástich (14) dní odo dňa doručenia oznámenia predávajúcemu.

10. Ak kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy v rámci predĺženej lehoty na vrátenie tovaru, znáša náklady spojené s vrátením tovaru predávajúcemu, a to aj v prípade, že tovar nemožno vzhľadom na jeho povahu vrátiť obvyklou poštovou cestou (pri nadrozmerných zásielkach tovaru). Priame náklady spojené s vrátením tovaru znáša kupujúci. Predávajúci tieto náklady kupujúcemu nehradí ani spätne. Náklady na vrátenie tovaru sa určujú podľa cenníka dopravcu, ktorého si kupujúci - spotrebiteľ zvolil, pričom v prípade nadrozmerných zásielok tovaru sa náklady na dopravu vypočítajú individuálne podľa rozmerov a hmotnosti.

11. Ak kupujúci vráti tovar v predĺženej lehote na vrátenie tovaru, predávajúci vráti kupujúcemu len amortizovanú kúpnu cenu tovaru, t. j. po odpočítaní prípadných zrážok v súlade s článkom VII ods. 3. Predávajúci nie je povinný kupujúcemu vrátiť žiadne ďalšie náklady spojené s nákupom tovaru (najmä, ale nie výlučne, náklady na dopravu a iné služby spojené s dodaním tovaru).

12. Predávajúci nie je povinný vrátiť finančné prostriedky prijaté od kupujúceho z dôvodu vrátenia tovaru predĺženej lehote na vrátenie tovaru skôr, než mu kupujúci vráti tovar späť alebo preukáže, že mu tovar odoslal, podľa toho, čo nastane skôr.

13. V prípade elektronických voucherov s automaticky generovaným jedinečným kódom, ktoré nie sú dodávané na hmotnom nosiči, ide o digitálny obsah, ktorý sa dodáva pred uplynutím predĺženej lehoty na vrátenie tovaru (i) s výslovným súhlasom kupujúceho, ktorý (ii) bol poučený o tom, že tým stráca právo na odstúpenie od zmluvy a (iii) predávajúci mu o tom vydal písomné potvrdenie. Z tohto dôvodu nie je možné po prijatí generovaného kódu elektronickou formou tovar vrátiť a požadovať vrátenie finančných prostriedkov.

14. Ak je spolu s tovarom poskytnutý kupujúcemu darček, je darovacia zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim uzavretá s rozvážajúcou podmienkou, že ak dôjde k vráteniu tovaru predĺženej lehote, darovacia zmluva stráca ohľadne takého darčeka účinnosť a kupujúci je spolu s tovarom povinný predávajúcemu vrátiť aj poskytnutý darček.

15. Ďalšie užitočné informácie týkajúce sa reklamácií sú k dispozícii na internetových stránkach predávajúceho.

VIII. Záverečné ustanovenia

Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť alebo doplniť tento reklamačný poriadok, pričom vydaním novej verzie sa predchádzajúce znenie automaticky stáva neplatným. Týmto ustanovením však nie sú dotknuté práva a povinnosti vzniknuté podľa predchádzajúcej verzie reklamačného poriadku.

Kupujúci má právo odmietnuť zmenu akejkoľvek časti reklamačného poriadku v prípade dlhodobých a opakovaných služieb poskytovaných predávajúcim (napr. členstvo) a z tohto dôvodu takúto službu písomne vypovedať v lehote 14 kalendárnych dní odo dňa oznámenia tejto zmeny. Odmietnutie zmeny musí byť doručené predávajúcemu na adresu: sluzebnik@bonami.cz.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 17.06.2025.